



BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
☆☆☆☆☆

MAI THỊ LỆ OANH

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH
NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG
ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN ĐÔNG SÀI GÒN**

Chuyên ngành: Kinh tế tài chính – Ngân hàng

Mã số : 60.31.12

LUẬN VĂN THẠC SĨ KINH TẾ

Người hướng dẫn khoa học: PGS.TS. Nguyễn Thị Nhung

TP.HỒ CHÍ MINH – NĂM 2010



MỤC LỤC

Trang phụ bìa

Mục lục

Danh mục các chữ viết tắt

Danh mục các bảng biểu

Danh mục các biểu đồ

Lời mở đầu

Trang

Chương 1: TỔNG QUAN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA	1
1.1 Cơ sở lý luận về tín dụng	1
1.1.1 Bản chất của tín dụng	1
1.1.2 Chức năng của tín dụng	2
1.1.2.1 Tập trung và phân phối lại vốn cho nền kinh tế	2
1.1.2.2 Tiết kiệm khối lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế	3
1.1.2.3 Phản ánh và kiểm soát các hoạt động trong nền kinh tế.....	3
1.1.3 Vai trò của tín dụng	4
1.1.3.1 Thúc đẩy phát triển sản xuất.....	4
1.1.3.2 Ổn định tiền tệ, giá cả.....	5
1.1.3.3 Thúc đẩy thị trường tài chính phát triển	5
1.1.3.4 Ổn định đời sống, tạo việc làm, ổn định trật tự xã hội	5
1.1.4 Phân loại tín dụng	6
1.1.4.1 Căn cứ vào thời hạn cho vay	6
1.1.4.2 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn	6
1.1.4.3 Căn cứ vào đối tượng đi vay.....	6
1.1.4.4 Căn cứ vào tài sản đảm bảo	6
1.1.4.5 Căn cứ và đối tượng hoàn trả.....	7

1.1.4.6 Căn cứ vào chủ thể tham gia quan hệ tín dụng.....	7
1.1.5 Các sản phẩm tín dụng ngân hàng đối với DNNVV	7
1.1.5.1 Cho vay đầu tư phát triển	7
1.1.5.2 Cho vay tài trợ vốn lưu động.....	7
1.1.5.3 Cho vay đồng tài trợ	8
1.1.5.4 Bao thanh toán	8
1.2 Khái niệm, đặc điểm và vai trò của DNNVV	8
1.2.1 Khái niệm về DNNVV	8
1.2.2 Đặc điểm và vai trò của DNNVV	11
1.2.2.1 Đặc điểm của DNNVV	11
1.2.2.2 Ưu nhược điểm	12
1.2.2.3 Vai trò của DNNVV	12
1.3 Ý nghĩa của việc đẩy mạnh hoạt động cho vay đối với DNNVV	14
1.3.1 Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa.....	14
1.3.2 Đối với tổ chức tín dụng	15
1.3.3 Đối với nền kinh tế	15
1.4 Một số chỉ tiêu đánh giá và nhân tố tác động đến sự phát triển tín dụng đối với DNNVV.....	16
1.4.1 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển tín dụng đối với DNNVV	16
1.4.2 Các nhân tố tác động đến sự phát triển tín dụng đối với DNNVV.....	17
1.5 Kinh nghiệm hỗ trợ bằng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV của một số nước trên thế giới.....	18
Tóm tắt chương 1	22
Chương 2: THỰC TRẠNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN ĐÔNG SÀI GÒN.....	23
2.1 Thực trạng của các DNNVV Việt Nam hiện nay	23

2.1.1 Sự phát triển về số lượng của các DNNVV	23
2.1.2 Thực trạng về công nghệ	24
2.1.3 Thực trạng về vốn.....	24
2.2 Hoạt động tín dụng đối với DNNVV của một số ngân hàng thương mại	25
2.2.1 Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Tp.Hồ Chí Minh.....	25
2.2.2 Chi nhánh ngân hàng Đầu tư và Phát triển Tây Sài Gòn.....	27
2.3 Hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn	28
2.3.1 Sơ lược quá trình hình thành và phát triển của BIDV Đông Sài Gòn.....	28
2.3.2 Hoạt động kinh doanh của BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009	29
2.3.2.1 Tình hình huy động vốn và cho vay giai đoạn 2005-2009.....	29
2.3.2.2 Kết quả kinh doanh.....	30
2.3.3 Thực trạng hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn.....	31
2.3.3.1 Quy mô dư nợ cho vay DNNVV	31
2.3.3.2 Cơ cấu dư nợ cho vay đối với DNNVV	33
2.3.3.3 Chất lượng tín dụng	35
2.3.3.4 Khảo sát ý kiến đánh giá của các DNNVV về quan hệ tín dụng với BIDV Đông Sài Gòn	40
2.4 Những hạn chế và nguyên nhân hạn chế khả năng phát triển tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn	43
2.4.1 Hạn chế và nguyên nhân từ phía ngân hàng	43
2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân từ phía DNNVV	47
2.4.3 Hạn chế và nguyên nhân từ phía các cơ quan chức năng.....	49
2.4.3.1 Ngân hàng nhà nước	49
2.4.3.2 Hạn chế và nguyên nhân từ các cơ quan ban ngành khác	50
Tóm tắt chương 2	52

Chương 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN ĐÔNG SÀI GÒN.....	53
3.1 Quan điểm của Đảng, Nhà nước ta về phát triển các DNNVV.....	53
3.2 Nhóm giải pháp từ BIDV Đông Sài Gòn.....	54
3.2.1 Thay đổi quan điểm trong phát triển tín dụng	54
3.2.2 Xây dựng chính sách khách hàng riêng đối với DNNVV	55
3.2.2.1 Chính sách về lãi suất và phí	55
3.2.2.2 Chính sách về tài sản đảm bảo	56
3.2.2.3 Hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng theo hướng phù hợp với DNNVV tại Việt Nam.....	56
3.2.2.4 Về nguồn vốn cho vay	57
3.2.2.5 Đơn giản hóa thủ tục vay vốn và rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ.....	58
3.2.2.6 Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng dành cho DNNVV	59
3.2.2.7 Chính sách ưu đãi đối với các sản phẩm bán chéo	60
3.2.3 Xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp trong hoạt động tín dụng	60
3.2.3.1 Công tác tuyển dụng, đào tạo	60
3.2.3.2 Chính sách đãi ngộ đối với cán bộ quan hệ khách hàng	62
3.2.3.3 Nâng cao năng lực quản trị điều hành, kiểm soát rủi ro trong công tác tín dụng	63
3.2.4 Tăng cường công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm, thương hiệu và chăm sóc khách hàng.....	63
3.2.5 Thành lập bộ phận thu thập, xử lý thông tin và bộ phận chuyên phục vụ DNNVV	65
3.2.6 Phát triển mạng lưới	65
3.3 Nhóm giải pháp đối với DNNVV	65
3.3.1 Thay đổi quan điểm trong việc tiếp cận các nguồn vốn	65

3.3.2 Chú trọng công tác đào tạo, thu hút nguồn nhân lực có chuyên môn cao.....	66
3.3.3 Khai thác triệt để lợi ích của các kênh thông tin, đặc biệt là Internet	67
3.3.4 Tích cực tham gia các hiệp hội, tổ chức, liên doanh liên kết giữa các doanh nghiệp	67
3.3.5 Tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính hiện đại	68
3.3.6 Tuân thủ pháp luật và quy định của Nhà nước	68
3.4 Đối với các cơ quan chức năng.....	68
3.4.1 Ngân hàng Nhà nước	68
3.4.2 Các cơ quan, ban ngành, tổ chức đoàn thể khác.....	69
Tóm tắt chương 3	73
Kết luận	
Tài liệu tham khảo	
Phụ lục	

DANH MỤC NHỮNG TỪ VIẾT TẮT

BIDV	Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam
BIDV Đông Sài Gòn	Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn
BIDV Gia Định	Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Gia Định
BIDV Tây Sài Gòn	Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Tây Sài Gòn
BIDV Thủ Đức	Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Thủ Đức
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
QHKH	Quan hệ khách hàng
CBTD	Cán bộ tín dụng
DNNVV	Doanh nghiệp nhỏ và vừa
DPRR	Dự phòng rủi ro
MMTB	Máy móc thiết bị
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
NQH	Nợ quá hạn
TCTD	Tổ chức tín dụng
TSĐB	Tài sản đảm bảo
XHTDNB	Xếp hạng tín dụng nội bộ

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

	Trang
Bảng 1.1: Chỉ tiêu phân loại DNNVV theo World Bank.....	9
Bảng 1.2: Chỉ tiêu phân loại DNNVV theo EU	9
Bảng 1.3: Chỉ tiêu phân loại DNNVV ở Nhật Bản.....	9
Bảng 1.4: Phân loại DNNVV tại Việt Nam	10
Bảng 2.1: Số lượng DNNVV đăng ký kinh doanh mới giai đoạn 2005-2008.....	23
Bảng 2.2: Tình hình cho vay DNNVV tại Chi nhánh NHTMCP Quân Đội Tp.HCM giai đoạn 2005-2009.....	26
Bảng 2.3: Tình hình cho vay DNNVV tại BIDV Tây Sài Gòn giai đoạn 2005-2009 .	27
Bảng 2.4: Kết quả huy động vốn giai đoạn 2005-2009	29
Bảng 2.5: Tình hình cho vay giai đoạn 2005-2009.....	30
Bảng 2.6: Kết quả kinh doanh giai đoạn 2005-2009.....	31
Bảng 2.7: Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận giai đoạn 2005-2009	31
Bảng 2.8: Dư nợ cho vay DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009	32
Bảng 2.9: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo kỳ hạn giai đoạn 2005-2009.....	33
Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo ngành nghề giai đoạn 2005-2009...	34
Bảng 2.11: Cơ cấu dư nợ theo nhóm tại BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009..	36
Bảng 2.12: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo nhóm nợ giai đoạn 2005-2009	36
Bảng 2.13: Tỷ lệ nợ quá hạn tại BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009	38
Bảng 2.14: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV có TSĐB giai đoạn 2005-2009	39
Bảng 2.15: Kết quả thăm dò ý kiến các DNNVV vay vốn tại BIDV Đông Sài Gòn ..	41

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

	Trang
Biểu đồ 2.1: Dư nợ cho vay DNNVV và tổng dư nợ cho vay tại BIDV Đông Sài Gòn	32
Biểu đồ 2.2: Ý kiến đánh giá của khách hàng về hồ sơ vay vốn	41
Biểu đồ 2.3: Đánh giá của khách hàng về lãi suất vay tại BIDV Đông Sài Gòn.....	42
Biểu đồ 2.4: Đánh giá của các DNNVV về mức độ hài lòng khi quan hệ vay vốn tại BIDV Đông Sài Gòn	42

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Trong những năm gần đây, doanh nghiệp nhỏ và vừa (DNNVV) ở nước ta đã trở thành một bộ phận đóng góp quan trọng trong việc phát triển kinh tế - xã hội của đất nước, tận dụng nguồn lực tại chỗ như nguyên liệu, lao động, tạo ra nhiều việc làm, đóng góp đáng kể vào GDP cả nước, vì vậy DNNVV là mối quan tâm và nhận được nhiều chính sách hỗ trợ từ Chính phủ, các Bộ/ngành, tổ chức trong nước và quốc tế.

Tuy nhiên, phần lớn DNNVV vẫn còn gặp nhiều khó khăn trong sản xuất kinh doanh như công nghệ sản xuất lạc hậu, trình độ quản lý yếu kém, nguồn nhân lực chưa được đào tạo, đặc biệt là những khó khăn trong việc huy động các nguồn lực tài chính, đây được xem là nguyên nhân cơ bản dẫn đến những khó khăn kiềm hãm sự phát triển của DNNVV.

Nhu cầu vốn để đầu tư phát triển, mở rộng sản xuất kinh doanh cũng như đổi mới công nghệ của DNNVV tăng cao cùng với nhu cầu vốn của một lượng lớn DNNVV thành lập mới hàng năm đã trở thành mục tiêu tiếp cận để phát triển tín dụng cũng như dịch vụ của nhiều ngân hàng thương mại (NHTM), song mối quan hệ giữa NHTM và DNNVV vẫn chưa thực sự được thuận lợi và gắn bó nhau.

Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam cũng đã có định hướng phát triển tín dụng đối với loại hình doanh nghiệp này. Tuy nhiên, việc phát triển tín dụng đối với DNNVV tại các Chi nhánh của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam chưa đồng đều, một số chi nhánh còn gặp nhiều khó khăn, hạn chế cũng như chưa có sự quan tâm đúng mức trong việc phát triển tín dụng đối với nhóm khách hàng tiềm năng này, vì vậy cần được nghiên cứu để đưa ra những giải pháp thích hợp để phát triển tín dụng đối với DNNVV. Đây là lý do tôi chọn đề tài nghiên cứu “Giải pháp phát triển tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn”.

2. Mục đích nghiên cứu của đề tài

Làm rõ lý luận về tín dụng đối với DNNVV, vai trò của tín dụng ngân hàng đối với DNNVV cũng như tìm hiểu kinh nghiệm hỗ trợ tín dụng đối với DNNVV của một số nước trên thế giới và rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam.

Đánh giá thực trạng, những hạn chế trong việc phát triển tín dụng đối với DNNVV tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn.

Từ đó, đưa ra những biện pháp phát triển tín dụng đối với DNNVV tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu là phương thức tài trợ vốn cho DNNVV dưới hình thức cấp tín dụng ngân hàng.

Phạm vi nghiên cứu là thực trạng tín dụng đối với DNNVV tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn trong giai đoạn 2005-2009 so sánh với một số ngân hàng khác trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

4. Phương pháp nghiên cứu

Đề tài sử dụng những phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thống kê: Thu thập và xử lý thông tin từ ngân hàng, nguồn sách báo, các phương tiện truyền thông, thông tin thương mại, các tổ chức hiệp hội,...
- Phương pháp thăm dò ý kiến: Khảo sát thực tế, phỏng vấn trực tiếp khách hàng giao dịch, đồng nghiệp tại đơn vị công tác.

5. Nội dung nghiên cứu

Chương 1: Tổng quan về hoạt động tín dụng ngân hàng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Chương 2: Thực trạng tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn.

Chương 3: Giải pháp phát triển tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn.

Chương 1

TỔNG QUAN VỀ TÍN DỤNG NGÂN HÀNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA

1.1 Cơ sở lý luận về tín dụng

1.1.1 Bản chất của tín dụng

Thuật ngữ “tín dụng” xuất phát từ tiếng Latinh là Credium nghĩa là lòng tin và sự tín nhiệm. Trong quan hệ tín dụng người cho vay tin tưởng nên đã giao tài sản của mình cho người đi vay sử dụng trong một khoảng thời gian đã thỏa thuận và tin rằng người đi vay sẽ hoàn trả đầy đủ cả vốn gốc lẫn lãi. Song ngày nay khi cho vay, người cho vay không chỉ dựa vào lòng tin mà còn dựa vào những điều kiện khác như: tài sản đảm bảo nợ vay, mục đích sử dụng vốn vay, khả năng hoàn trả của người vay,... Theo phương diện khoa học thì có nhiều khái niệm về tín dụng:

➤ Hiểu theo nghĩa hẹp: Tín dụng là quan hệ vay mượn và sử dụng vốn lẫn nhau giữa người đi vay và người cho vay trong thời gian nhất định theo nguyên tắc có hoàn trả vốn và lãi.

➤ Hiểu theo nghĩa rộng: Tín dụng là sự vận động vốn, điều tiết vốn từ nơi thừa sang nơi thiếu, đáp ứng nhu cầu vốn trong nền kinh tế.

Hoạt động tín dụng thường được chia làm ba giai đoạn sau:

- Giai đoạn cấp tín dụng: là giai đoạn người cho vay chuyển giao vốn tín dụng cho người đi vay dưới hình thức bằng tiền hoặc hiện vật.

- Giai đoạn chuyển giao vốn tín dụng: đây là giai đoạn bên đi vay sử dụng vốn vay vào mục đích kinh doanh, tiêu dùng hoặc các nhu cầu giao dịch khác như đã thỏa thuận với bên cho vay.

- Giai đoạn hoàn trả tín dụng: là giai đoạn bên vay hoàn trả vốn gốc và lãi cho người cho vay khi đến hạn.

Từ những vấn đề nêu trên có thể rút ra những đặc điểm của tín dụng như sau:

✓ Tín dụng thể hiện sự chuyển giao vốn dưới hình thức tiền tệ hoặc tài sản từ người cho vay sang người đi vay. Sự chuyển giao này thể hiện sự thoả thuận về việc ứng trước tiền vay.

✓ Sự chuyển giao vốn chỉ mang hình thức tạm thời bởi đây là sự chuyển giao quyền sử dụng vốn mà không thay đổi quyền sở hữu vốn của người cho vay.

✓ Tín dụng bao giờ cũng có thời hạn và phải được hoàn trả, nghĩa là sau một thời gian nhất định thì bên vay phải hoàn trả cho bên cho vay số tiền lớn hơn số tiền họ vay ban đầu, khoản chênh lệch đó gọi là lợi tức tín dụng hay gọi là “tiền lãi”. Tiền lãi chính là giá của khoản vay, điều này cho thấy giá trị tín dụng không những được bảo tồn mà còn được nâng cao nhờ lợi tức tín dụng.

Theo Luật các tổ chức tín dụng đã được sửa đổi bổ sung năm 2004 thì: “Hoạt động tín dụng là việc tổ chức tín dụng sử dụng nguồn vốn tự có, nguồn vốn huy động để cấp tín dụng”.

“Cấp tín dụng là việc các tổ chức tín dụng thỏa thuận để khách hàng sử dụng một khoản tiền với nguyên tắc có hoàn trả bằng các nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ khác”.

1.1.2 Chức năng của tín dụng

1.1.2.1 Tập trung và phân phối lại vốn cho nền kinh tế

Đây là chức năng cơ bản của tín dụng, tập trung và phân phối lại vốn tiền tệ là hai mặt thống nhất của hoạt động tín dụng được thực hiện trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi. Trong khâu tập trung, tín dụng huy động, tập hợp những nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong xã hội, còn ở khâu phân phối lại vốn tiền tệ tín dụng là nơi đáp ứng nhu cầu vốn cho doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế, cá nhân và cả ngân sách hoạt động của Nhà nước. Quá trình tập trung và phân phối vốn tín dụng được tiến hành theo hai cách:

❖ **Trực tiếp:** Vốn sẽ được điều tiết từ chủ thể thừa vốn sang chủ thể thiếu vốn như mua bán chịu hàng hoá giữa các doanh nghiệp, cá nhân hoặc các doanh nghiệp hay nhà nước tự huy động vốn thông qua phát hành trái phiếu, công trái trên thị trường.

❖ **Gián tiếp:** Vốn tín dụng chuyển từ nơi thừa sang nơi thiếu chủ yếu được thực hiện thông qua hoạt động của các định chế tài chính trung gian như: NHTM, công ty tài chính, quỹ tín dụng, quỹ hỗ tương, hiệp hội tín dụng,...

Như vậy, thông qua chức năng tập trung và phân phối lại nguồn vốn trong nền kinh tế, tín dụng được xem như là sợi dây kết nối giữa cung và cầu vốn tiền tệ, tạo điều kiện thuận lợi cho chủ thể thừa tiền và chủ thể thiếu tiền gặp gỡ nhau và đạt được mục đích của mỗi bên, nhờ đó mà tín dụng đã trực tiếp tham gia điều tiết vốn giúp cho tiền tệ lưu thông mang lại hiệu quả cho nền kinh tế, tránh tình trạng thiếu hụt hay thừa tiền.

1.1.2.2 Tiết kiệm khối lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế

Thông qua hoạt động tín dụng tạo điều kiện xuất hiện lần lượt các công cụ như kỳ phiếu thương mại, hối phiếu, kỳ phiếu ngân hàng, séc, cho đến những công cụ thanh toán hiện đại như thẻ tín dụng, thẻ thanh toán, đã cho phép tiết kiệm khối lượng tiền mặt lưu thông. Bên cạnh đó, thông qua hoạt động tín dụng còn cho phép huy động vốn bằng cách phát hành các chứng từ có giá như tín phiếu, kỳ phiếu, trái phiếu,...

Ngày nay, đa số các quốc gia trên thế giới đã cho phép chuyển nhượng kỳ phiếu, hối phiếu, trái phiếu góp phần đa dạng các phương tiện thanh toán và hạn chế lượng tiền mặt lưu thông trong nền kinh tế.

Hơn nữa, việc huy động nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế và cho vay của các NHTM được thực hiện thông qua tài khoản tại ngân hàng đã góp phần đáng kể vào việc mở rộng thanh toán không dùng tiền mặt từ đó góp phần giảm chi phí in ấn tiền, chi phí bảo quản, chi phí vận chuyển,

1.1.2.3 Phản ánh và kiểm soát các hoạt động trong nền kinh tế

Hoạt động tín dụng được xem như bức tranh phản ánh một cách trung thực, toàn diện và sinh động mọi hoạt động cũng như xu hướng biến động trong nền kinh tế.

Thông qua quá trình tập trung và phân phối vốn, tín dụng phản ánh được nguồn vốn huy động, tốc độ chu chuyển vốn, khả năng khai thác nguồn vốn nhàn rỗi của nền kinh tế. Bên cạnh đó còn phản ánh các mặt hoạt động khác như hoạt động đầu tư, tích lũy, tiêu dùng,... từ đó tạo điều kiện cho Nhà nước ban hành chính sách phù hợp giải quyết cân đối, tích lũy, tiêu dùng, cơ cấu vốn cho nền kinh tế.

Trong hoạt động cho vay của các TCTD, để góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, bảo đảm tính an toàn trong cho vay, các TCTD phải luôn theo dõi, kiểm tra, phân tích, đánh giá hoạt động kinh doanh, phản ánh kịp thời tình hình quản lý, sử dụng vốn của khách hàng.

Như vậy, với chức năng phản ánh và kiểm soát các hoạt động kinh tế, tín dụng sẽ góp phần giải quyết tình trạng mất cân đối của nền kinh tế bằng những giải pháp khắc phục kịp thời. Tóm lại, tín dụng cần phải được vận dụng như một trong những đòn bẩy kích thích kinh tế không thể thiếu trong quá trình điều tiết kinh tế vĩ mô của Nhà nước.

1.1.3 Vai trò của tín dụng

Trong nền kinh tế thị trường, khi đề cập đến tín dụng, các nhà kinh tế thường đề cập đến vai trò to lớn của nó, vai trò của tín dụng chính là tạo một kênh dẫn vốn từ người tạm thời thừa vốn sang người tạm thời thiếu vốn, với tư cách là người sử dụng cuối cùng. Kênh dẫn vốn đó được thông thoáng chắc chắn sẽ tạo ra được bốn hệ quả quan trọng: Người cho vay sẽ thu lợi tức, người sử dụng cuối cùng có đủ vốn sản xuất kinh doanh sẽ tạo ra lợi nhuận, nền kinh tế có thêm nhiều sản phẩm và cuối cùng là sẽ tạo ra được nhiều việc làm. Các hệ quả đó, suy cho cùng chính là tạo cho nền kinh tế phát triển ổn định, bền vững.

1.1.3.1 Thúc đẩy phát triển sản xuất

Trong quá trình sản xuất kinh doanh khi các thành phần kinh tế muốn mở rộng quy mô sản xuất, cải tiến công nghệ, nâng cao năng lực cạnh tranh thì vốn được xem là mối quan tâm hàng đầu. Nếu doanh nghiệp chỉ dùng vốn tự có, vốn từ lợi nhuận giữ lại thì quá trình tích lũy mất rất nhiều thời gian và như vậy sẽ đánh mất nhiều cơ hội kinh

doanh. Trong khi đó, tín dụng là nơi tập trung phần lớn nguồn vốn nhàn rỗi của nền kinh tế và phân phối lại cho nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu đầu tư phát triển, thông qua tín dụng cho phép các thành phần kinh tế huy động được nguồn vốn đáng kể, trong thời gian ngắn với chi phí thấp nhanh chóng đầu tư phát triển sản xuất góp phần đẩy nhanh tốc độ tập trung và tích lũy vốn cho nền kinh tế, đồng thời tạo ra nhiều của cải vật chất cho xã hội.

1.1.3.2 Ổn định tiền tệ, giá cả

Ngày nay, cơ chế phát hành tiền của nhiều quốc gia đã được thay thế dần việc phát hành tiền mặt bằng các nghiệp vụ tái chiết khấu, tái cấp vốn giữa ngân hàng trung ương với các NHTM. Ngân hàng trung ương thông qua các công cụ điều tiết vĩ mô như dự trữ bắt buộc, lãi suất tái chiết khấu, thị trường mở,... nhằm tác động đến khả năng cấp tín dụng của các NHTM, quyết định việc tăng hay giảm dư nợ cho vay của các ngân hàng đối với nền kinh tế từ đó tác dụng điều tiết lượng tiền lưu thông. Việc điều tiết tiền tệ lưu thông sẽ góp phần cân đối quan hệ tiền – hàng và như vậy sẽ ổn định tiền tệ và giá cả trong nền kinh tế.

1.1.3.3 Thúc đẩy thị trường tài chính phát triển

Thông qua hoạt động tín dụng đã cho ra đời kỳ phiếu thương mại, kỳ phiếu ngân hàng, trái phiếu, công trái và các chứng từ có giá khác,... đã cung cấp lượng hàng hóa đa dạng cho thị trường tài chính.

Như vậy, tín dụng thúc đẩy thị trường tài chính ra đời và phát triển, điều tiết cung cầu vốn trong nền kinh tế, có thể nói thị trường tài chính là sự phát triển ở bậc cao của các quan hệ tín dụng trong nền kinh tế thị trường.

1.1.3.4 Ổn định đời sống, tạo việc làm, ổn định trật tự xã hội.

Khi một quốc gia có thị trường tài chính, tiền tệ phát triển ổn định sẽ góp phần thu hút, mở rộng đầu tư, phát triển kinh doanh từ đó góp phần tạo nhiều việc làm, giải quyết tình trạng thất nghiệp, tạo ra nhiều của cải vật chất cho xã hội, tăng thu nhập, nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho người dân.

Hoạt động tín dụng không chỉ đáp ứng nhu cầu vốn của các doanh nghiệp mà còn trực tiếp phục vụ nhu cầu vốn của các tầng lớp dân cư để phát triển kinh tế gia đình, mua sắm nhà cửa, tiêu dùng khác,... Những việc làm trên đều nhằm mục đích cuối cùng là cải thiện từng bước đời sống của người dân, góp phần ổn định đời sống xã hội.

1.1.4 Phân loại tín dụng

1.1.4.1 Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Tín dụng ngắn hạn: Là loại tín dụng có thời hạn nhỏ hơn hoặc bằng một năm, vốn tín dụng ngắn hạn dùng để bổ sung vào vốn lưu động tạm thời thiếu hụt, bổ sung vốn thực hiện các phương án kinh doanh mang tính thời vụ của chủ thể vay vốn.

- Tín dụng trung hạn: Là loại tín dụng có thời hạn trên một năm đến nhỏ hơn hoặc bằng năm năm.

- Tín dụng dài hạn: Là loại tín dụng có thời hạn trên năm năm.

1.1.4.2 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Tín dụng phục vụ sản xuất kinh doanh: Là loại tín dụng được sử dụng nhằm đáp ứng các nhu cầu sản xuất kinh doanh của chủ thể vay vốn.

- Tín dụng phục vụ tiêu dùng: Loại tín dụng này dùng để phục vụ các nhu cầu tiêu dùng của dân cư như mua các thiết bị gia đình, sửa chữa nhà ở, các nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt hàng ngày của người dân.

1.1.4.3 Căn cứ vào đối tượng đi vay

- Tín dụng cá nhân: Phục vụ khách hàng vay là cá nhân, hộ gia đình, cơ sở kinh doanh.

- Tín dụng doanh nghiệp: là tín dụng phục vụ đối tượng khách hàng là doanh nghiệp.

1.1.4.4 Căn cứ vào tài sản đảm bảo

- Tín dụng có tài sản đảm bảo: Là loại tín dụng mà bên đi vay phải có tài sản để thế chấp, cầm cố hoặc được bên thứ ba bảo lãnh bằng cầm cố, thế chấp tài sản để đảm bảo cho nghĩa vụ trả nợ.

- Tín dụng không có tài sản đảm bảo: Là loại tín dụng mà bên cho vay căn cứ vào uy tín, lòng tin đối với bên vay để cấp tín dụng mà không căn cứ vào tài sản đảm bảo.

1.1.4.5 Căn cứ vào đối tượng hoàn trả

- Tín dụng trực tiếp: là loại tín dụng mà người đi vay cũng là người trả nợ.
- Tín dụng gián tiếp: là loại tín dụng mà người đi vay và người trả nợ là hai người khác nhau.

1.1.4.6 Căn cứ vào chủ thể tham gia quan hệ tín dụng

- Tín dụng thương mại: là loại tín dụng được thiết lập dựa trên hoạt động mua bán chịu hàng hoá giữa các chủ thể trong nền kinh tế với nhau.
- Tín dụng nhà nước: Là tín dụng giữa nhà nước với các tổ chức hoặc cá nhân. Trong đó Nhà nước đóng vai trò là người đi vay, được thực hiện dưới hình thức phát hành trái phiếu, công trái hay chứng từ có giá khác.
- Tín dụng ngân hàng: Là quan hệ tín dụng giữa Ngân hàng với các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế hay cá nhân trong đó Ngân hàng là người cho vay.

1.1.5 Các sản phẩm tín dụng ngân hàng đối với DNNVV

1.1.5.1 Cho vay đầu tư phát triển

Đây là hình thức cho vay trung dài hạn để tài trợ cho các doanh nghiệp đầu tư dự án hiệu quả mà khả năng thu hồi vốn trong thời gian dài cụ thể như: các công trình xây dựng cơ bản, cải tạo và mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, thay thế, cải tiến công nghệ,...

1.1.5.2 Cho vay tài trợ vốn lưu động

Các ngân hàng cho vay tài trợ vốn lưu động nhằm đáp ứng sự thiếu hụt tạm thời vốn lưu động của khách hàng vay dưới hình thức cho vay từng lần (cho vay theo món) để thực hiện một thương vụ hoặc cho vay theo hạn mức tín dụng đối với các đơn vị sản xuất kinh doanh có nhu cầu vốn quay vòng thường xuyên trong năm.

1.1.5.3 Cho vay đồng tài trợ

Là phương thức cho vay mà theo đó một nhóm NHTM cùng cung cấp tín dụng đối với một dự án hay phương án vay vốn của khách hàng. Hình thức tín dụng này được thực hiện theo quy chế đồng tài trợ của các TCTD số 154/1998/QĐ-NHNN14 ngày 29/04/1998 của Thống đốc NHNN Việt Nam.

1.1.5.4 Bao thanh toán

Bao thanh toán là một hình thức cấp tín dụng của TCTD cho bên bán hàng thông qua việc mua lại các khoản phải thu phát sinh từ việc mua, bán hàng hoá đã được bên bán hàng và bên mua hàng thỏa thuận trong hợp đồng mua bán hàng hoá.

NHTM đóng vai trò là bên thứ 3 đứng ra mua nợ trên cơ sở hoá đơn, chứng từ của người bán hàng và thanh toán cho người bán hàng theo số tiền mua nợ (thường nhỏ hơn giá trị của món nợ). Khi đến hạn thanh toán nợ theo thỏa thuận người mua hàng thanh toán toàn bộ số tiền mua hàng cho ngân hàng.

1.2 Khái niệm, đặc điểm và vai trò của doanh nghiệp nhỏ và vừa

1.2.1 Khái niệm về doanh nghiệp nhỏ và vừa

Khái niệm DNNVV được biết đến trên thế giới từ những năm đầu của thế kỷ XX, tuy nhiên cho đến nay chưa có một khái niệm chung về loại hình DNNVV mà tùy thuộc vào đặc điểm của từng quốc gia, từng giai đoạn phát triển kinh tế để đưa ra những quy định về DNNVV. Nhìn chung, khi định nghĩa về DNNVV các quốc gia thường căn cứ vào quy mô vốn của doanh nghiệp, số lao động thường xuyên, tổng doanh thu, tổng tài sản của doanh nghiệp,... Chung quy lại, mỗi quốc gia sử dụng những tiêu thức hay có cách kết hợp các tiêu thức khác nhau mà đưa ra định nghĩa riêng về DNNVV.

Nhìn chung, hai tiêu chuẩn được sử dụng để phân loại doanh nghiệp là số lao động được sử dụng và số vốn. Dưới đây là cách phân loại DNNVV của World Bank và EU.

Bảng 1.1: Chỉ tiêu phân loại DNNVV theo World Bank

Loại DN	Số lao động (người)	Vốn (USD)	Doanh thu (USD)
Siêu nhỏ	≤ 10	≤ 10.000	≤ 100.000
Nhỏ	≤ 50	$\leq 3.000.000$	$\leq 3.000.000$
Vừa	≤ 300	$\leq 15.000.000$	$\leq 15.000.000$

Nguồn: Dương Văn Bôn (2008), *Nâng cao khả năng cạnh tranh cho các DNNVV của Việt Nam trong tiến trình hội nhập vào WTO*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Tp.Hồ Chí Minh.

Bảng 1.2: Chỉ tiêu phân loại DNNVV theo EU

Loại DN	Số lao động (người)	Vốn (Euro)	Doanh thu (Euro)
Siêu nhỏ	≤ 10	$\leq 2.000.000$	$\leq 2.000.000$
Nhỏ	≤ 50	$\leq 10.000.000$	$\leq 10.000.000$
Vừa	≤ 250	$\leq 50.000.000$	$\leq 43.000.000$

Nguồn: Dương Văn Bôn (2008), *Nâng cao khả năng cạnh tranh cho các DNNVV của Việt Nam trong tiến trình hội nhập vào WTO*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh.

Bảng 1.3: Chỉ tiêu phân loại DNNVV ở Nhật Bản

Ngành nghề	Doanh nghiệp nhỏ và vừa		Doanh nghiệp loại siêu nhỏ
	Vốn	Lao động	
Công nghiệp khai thác, chế tạo, vận tải, xây dựng	≤ 100 triệu yên	< 300 người	≤ 20 người
Thương nghiệp bán buôn	≤ 30 triệu yên	< 100 người	≤ 5 người
Thương nghiệp bán lẻ và dịch vụ	≤ 10 triệu yên	< 50 người	≤ 5 người

Nguồn: PTS. Đỗ Đức Định (1999), *kinh nghiệm và cảm nang phát triển xí nghiệp vừa và nhỏ ở một số nước trên thế giới*, NXB Thống kê, Hà Nội

Riêng ở Việt Nam, khái niệm DNNVV được biết đến từ những năm 1990, theo công văn số 681/CP-KTN ngày 20/6/1998 của Chính phủ quy định tiêu chí xác định DNNVV ở Việt Nam là những doanh nghiệp có vốn điều lệ dưới 5 tỷ đồng và có số lao động trung bình hàng năm là 200 người.

Ngày 23/11/2001, Chính phủ ban hành nghị định số 90/2001/NĐ-CP về trợ giúp phát triển DNNVV. Nghị định này định nghĩa: “Doanh nghiệp nhỏ và vừa là cơ sở sản xuất, kinh doanh độc lập, đã đăng ký kinh doanh theo pháp luật hiện hành, có vốn đăng ký không quá 10 tỷ đồng hoặc số lao động trung bình hàng năm không quá 300 người”.

Hiện nay, căn cứ vào đặc điểm, tình hình thực tế của đất nước cùng với yêu cầu bức thiết trong vấn đề hỗ trợ phát triển đối với các DNNVV, Chính phủ đã ban hành nghị định số 56/2009/NĐ-CP ngày 30/6/2009 về trợ giúp phát triển DNNVV. Theo đó DNNVV được định nghĩa như sau: “Doanh nghiệp nhỏ và vừa là cơ sở kinh doanh đã đăng ký kinh doanh theo quy định pháp luật, được chia thành ba cấp: siêu nhỏ, nhỏ, vừa theo quy mô tổng nguồn vốn (tổng nguồn vốn tương đương tổng tài sản được xác định trong bảng cân đối kế toán của doanh nghiệp) hoặc số lao động bình quân năm (tổng nguồn vốn là tiêu chí ưu tiên), cụ thể như sau:

Bảng 1.4: Phân loại DNNVV tại Việt Nam

Quy mô	Doanh nghiệp siêu nhỏ	Doanh nghiệp nhỏ		Doanh nghiệp vừa	
	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động	Tổng nguồn vốn	Số lao động
I. Nông, lâm nghiệp và thủy sản	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 200 người	từ trên 20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	từ trên 200 người đến 300 người
II. Công nghiệp và xây dựng	10 người trở xuống	20 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 200 người	từ trên 20 tỷ đồng đến 100 tỷ đồng	từ trên 200 người đến 300 người
III. Thương mại và dịch vụ	10 người trở xuống	10 tỷ đồng trở xuống	từ trên 10 người đến 50 người	từ trên 10 tỷ đồng đến 50 tỷ đồng	từ trên 50 người đến 100 người

Nguồn: Nghị định 56/2009/NĐ-CP của Chính phủ ngày 30/6/09 về trợ giúp phát triển DNNVV

Nghị định cũng nêu rõ “Tùy theo tính chất, mục tiêu của từng chính sách, chương trình trợ giúp mà cơ quan chủ trì có thể cụ thể hóa các tiêu chí nêu trên cho phù hợp”.

Như vậy, nếu so với tiêu chuẩn của World Bank và EU thì tiêu chuẩn xác định DNNVV của Việt Nam có số lao động gần tương đương nhưng số vốn DNNVV của Việt Nam còn rất nhỏ (số vốn cao nhất là 100 tỷ đồng chỉ tương đương khoảng 5 triệu USD so với 15 triệu USD và 50 triệu EUR). Tiêu chuẩn phân loại DNNVV của Việt Nam tương đương với tiêu chuẩn phân loại DNNVV của Nhật Bản.

1.2.2 Đặc điểm và vai trò của DNNVV

1.2.2.1 Đặc điểm của DNNVV

✓ Quy mô sản xuất nhỏ, ít vốn, chi phí quản lý, đào tạo hạn chế, thường hướng vào những lĩnh vực phục vụ trực tiếp đời sống, những sản phẩm có sức mua cao, dung lượng thị trường lớn nên huy động được các nguồn lực xã hội, các nguồn vốn còn tiềm ẩn trong dân, tận dụng được các nguồn nguyên vật liệu, nhân lực tại chỗ.

✓ Nhạy cảm với những biến động của thị trường, chuyển đổi mặt hàng nhanh, phù hợp với thị hiếu người tiêu dùng. Song các sản phẩm sản xuất thường không được coi trọng về mặt chất lượng, tuổi đời.

✓ Số lượng và chất lượng lao động thấp. Đặc biệt trong các doanh nghiệp nhỏ nhân công thường là những người trong gia đình làm việc theo kinh nghiệm, thói quen, không được đào tạo bài bản. Giám đốc doanh nghiệp thường là kỹ sư hoặc kỹ thuật viên, người có kinh nghiệm đứng ra thành lập và quản lý doanh nghiệp nên thường phải đảm nhiệm nhiều công việc như điều hành, nhân sự, kỹ thuật, marketing, bán hàng,... Phần lớn chủ doanh nghiệp không được đào tạo về quản lý.

✓ Trình độ công nghệ hạn chế do tình hình tài chính yếu, tuy nhiên DNNVV rất linh hoạt trong việc thay đổi công nghệ sản xuất do máy móc thiết bị thường có giá trị thấp, nhỏ, đơn giản, dễ lắp đặt, vận hành, họ thường có những sáng kiến đổi mới công nghệ phù hợp với quy mô của mình từ những công nghệ cũ và lạc hậu. Điều này thể

hiện tính linh hoạt trong đổi mới công nghệ và tạo nên sự khác biệt về sản phẩm để DNNVV có thể tồn tại trên thị trường, tuy nhiên mức độ đổi mới rất hạn chế.

✓ Khả năng tiếp cận thị trường kém, đặc biệt đối với thị trường nước ngoài do DNNVV thường là doanh nghiệp mới hình thành, uy tín chưa cao, hoạt động marketing còn hạn chế, chưa có nhiều khách hàng, quy mô thị trường thường bó hẹp trong phạm vi địa phương, việc mở rộng ra các thị trường mới rất khó khăn.

1.2.2.2 Ưu nhược điểm

❖ Ưu điểm

- Tận dụng được các nguồn lực tại chỗ: Doanh nghiệp được hình thành và hoạt động phù hợp với nhu cầu thực tế trên mỗi địa bàn vì vậy có thể tận dụng được các nguồn lực sẵn có như tài nguyên thiên nhiên, lao động giá rẻ,...

- Có sức sống tự phát và mãnh liệt.
- Linh hoạt, dễ thích ứng với sự thay đổi của môi trường.

❖ Nhược điểm

- Hạn chế về vốn và khả năng huy động vốn: Nguồn vốn hoạt động của doanh nghiệp chủ yếu từ nguồn vốn tự có, vay mượn từ bạn bè, người thân, TCTD,... Tuy nhiên, khi mới khởi nghiệp, hoặc chưa đủ mạnh, chưa đủ uy tín thì khả năng tiếp cận nguồn vốn tín dụng còn gặp nhiều khó khăn.

- Khả năng xung đột giữa lợi ích tư nhân và lợi ích xã hội: Đa số doanh nghiệp đều được hình thành dựa vào vốn tự có của chủ doanh nghiệp vì thế mục tiêu hoạt động của họ thường vì lợi ích của chính họ và ít quan tâm đến lợi ích của doanh nghiệp khác và của xã hội.

- DNNVV thường từ chối những lĩnh vực kinh doanh không đem lại lợi nhuận cao như đối với lĩnh vực hàng hoá công cộng.

1.2.2.3 Vai trò của DNNVV

➤ **Có khả năng huy động mọi nguồn lực xã hội, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế:**
Các DNNVV mang tính tư hữu cao, chủ yếu do các cá nhân có vốn tự đầu tư hoặc góp

vốn cùng nhau kinh doanh ở bất kỳ nơi đâu, bất kỳ lĩnh vực hoạt động nào mà pháp luật không cấm với quy mô tùy ý nên có khả năng huy động mọi nguồn lực cho hoạt động sản xuất kinh doanh. Việc phát triển trải rộng trên cả nước, từ thành thị đến nông thôn, từ những khu vực có điều kiện thuận lợi đến các địa bàn vùng sâu vùng xa, vì vậy có thể tận dụng được nguồn lao động ở mọi lứa tuổi, mọi trình độ phù hợp với công việc và nguồn nguyên liệu tại chỗ,... từ đó góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, chuyển dịch cơ cấu kinh tế, giúp địa phương phát triển toàn diện.

➤ **Tạo việc làm và thu nhập cho người lao động:** DNNVV có thể tạo ra nhiều công ăn việc làm cho số lượng lớn người lao động bảo đảm đời sống và do đó góp phần đáng kể cho việc ổn định xã hội và tăng trưởng GDP. Ở những quốc gia khác, các DNNVV là đơn vị tạo ra nhiều công ăn việc làm nhất. Đa số DNNVV không đòi hỏi nhân công có trình độ chuyên môn cao mà tận dụng nguồn nhân lực tại địa phương với chi phí lao động thấp, đây là lợi thế mà cũng là nhược điểm của DNNVV. Nhìn chung, DNNVV góp phần làm giảm tỷ lệ thất nghiệp trong dân cư, đặc biệt là lao động thiếu trình độ chuyên môn.

➤ **Tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh:** Môi trường kinh doanh thật sự mang lại tính cạnh tranh cao diễn ra không chỉ giữa các DNNVV mà các doanh nghiệp lớn cũng phải chịu sức ép cạnh tranh từ DNNVV. Các DNNVV đã làm tăng tính mềm dẻo, linh hoạt cho các doanh nghiệp khác, buộc các doanh nghiệp phải tự nâng cao năng lực cạnh tranh của mình. Với tính tự chủ cao họ sẵn sàng chấp nhận tự do cạnh tranh và tìm cách khai thác mọi cơ hội để phát triển. Vì vậy, nền kinh tế phát triển năng động và hiệu quả hơn.

➤ **Là vệ tinh và là tiền đề hình thành các doanh nghiệp lớn:** Các DNNVV có thể hỗ trợ cho các ngành công nghiệp lớn với tư cách là người cung cấp nguyên vật liệu đầu vào, cung cấp dịch vụ hoặc là trung gian tiêu thụ sản phẩm đầu ra hay với tư cách là đơn vị gia công nhiều công đoạn trong quá trình sản xuất của doanh nghiệp lớn. Mặt

khác, quá trình phát triển DNNVV cũng là quá trình tích tụ vốn, tìm kiếm cơ hội, mở rộng quy mô sản xuất và thị trường tiêu thụ để phát triển thành các doanh nghiệp lớn.

➤ ***Góp phần đào tạo, bồi dưỡng doanh nhân, là những người khá năng động, nguồn nhân lực quan trọng cho phát triển kinh tế xã hội.*** Các chủ DNNVV với khởi đầu kinh doanh quy mô nhỏ bằng những nguồn lực sẵn có và mang tính chất tự thân vận động, để duy trì hoạt động và kinh doanh hiệu quả họ phải không ngừng rèn luyện, trao dồi kinh nghiệm, tìm tòi sáng tạo những cái mới trong sản xuất cũng như quản lý, vì vậy đây là môi trường thực hành tốt nhất cho các doanh nhân tương lai.

1.3 Ý nghĩa của việc đẩy mạnh hoạt động cho vay đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

1.3.1 Đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

Đối với các DNNVV, ngoài nguồn vốn tự có, vốn huy động từ bạn bè người thân hay chiếm dụng thì có hai kênh huy động vốn chính là vốn cổ phần và vốn vay ngân hàng (ngoại trừ trường hợp đặc biệt vốn do Ngân sách Nhà nước cấp). Tuy nhiên, hình thức huy động vốn bằng phát hành cổ phiếu ra công chúng đòi hỏi doanh nghiệp phải có quy mô hoạt động lớn, kinh doanh hiệu quả, có uy tín trên thị trường, hơn nữa hoạt động của thị trường vốn ở Việt Nam dù ra đời đã lâu, phát triển nhanh nhưng thiếu tính ổn định nên đối với DNNVV rất khó khăn khi tiếp cận kênh huy động vốn này. Do vậy, tín dụng ngân hàng được xem là kênh huy động vốn chủ yếu và hiệu quả của hầu hết các DNNVV vì có những ưu điểm sau:

- ✓ Đáp ứng nhu cầu vốn một cách linh hoạt về quy mô, thời hạn, phương thức tiếp cận, loại hình vay phù hợp tùy theo nhu cầu sử dụng vốn để thực hiện dự án đầu tư ban đầu, mở rộng quy mô hoạt động, đổi mới công nghệ hoặc bổ sung thiếu hụt vốn lưu động,...
- ✓ Chi phí sử dụng vốn thường thấp, ít biến động.
- ✓ Ngoài ra, khi quan hệ với ngân hàng, doanh nghiệp còn được ngân hàng tư vấn các vấn đề về tài chính, các thông tin liên quan đến chế độ chính sách ưu đãi của Nhà

nước, về thị trường, về phương án, dự án kinh doanh giúp doanh nghiệp hạn chế được nhiều rủi ro trong kinh doanh,....

✓ Bên cạnh việc tiếp cận nguồn vốn vay, các doanh nghiệp còn tiếp cận với các sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng như: dịch vụ thanh toán, mua bán ngoại tệ, các dịch vụ ngân hàng điện tử cũng như các kênh đầu tư hấp dẫn khác mà các ngân hàng hiện đại cung cấp,... từ đó giúp doanh nghiệp thuận lợi hơn trong giao dịch kinh doanh.

1.3.2 Đối với tổ chức tín dụng

- Với chính sách khuyến khích phát triển DNNVV của Chính phủ, xem sự phát triển của DNNVV là động lực để thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội, vì vậy DNNVV được tạo nhiều điều kiện thuận lợi để phát triển, số lượng DNNVV tăng đáng kể qua các năm nên DNNVV được xem là nhóm khách hàng chiến lược của nhiều NHTM trong việc phát triển mảng tín dụng.

- Đồng thời, do đặc điểm của DNNVV hoạt động với quy mô nhỏ nên nhu cầu vay vốn thường nhỏ, trong khi cho vay bán lẻ - giá trị khoản vay/khách hàng nhỏ và cho vay với số lượng lớn khách hàng là xu hướng chung của hầu hết các ngân hàng nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động tín dụng mà vẫn mang lại hiệu quả đáng kể cho ngân hàng.

- Bên cạnh sản phẩm tín dụng, ngân hàng có thể tận dụng số lượng lớn khách hàng là DNNVV để bán chéo các sản phẩm khác như sản phẩm tiền gửi, thanh toán trong và ngoài nước, mua bán ngoại tệ, các dịch vụ ngân hàng điện tử góp phần gia tăng thu nhập cho ngân hàng, đặc biệt là nguồn thu dịch vụ - nguồn thu chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng thu nhập của các NHTM hiện nay.

1.3.3 Đối với nền kinh tế

- Hệ thống các ngân hàng ngày càng phát triển về mạng lưới cũng như quy mô hoạt động vì vậy nguồn vốn tín dụng khá dồi dào, nếu các ngân hàng hàng năm dành một tỷ lệ nhất định nguồn vốn kinh doanh để tài trợ cho DNNVV thì đồng nghĩa với

nguồn ngân sách nhà nước hay các nguồn vốn từ các chương trình hỗ trợ vốn trực tiếp cho các DNNVV sẽ dồi dào đáng kể, khi đó có thể dùng nguồn vốn này đầu tư cơ sở hạ tầng hay các công trình công cộng hoặc đầu tư cho giáo dục,... vừa gián tiếp hỗ trợ DNNVV vừa phát triển kinh tế xã hội ở các địa phương.

- Khi nguồn vốn tín dụng ngân hàng đến được với hầu hết các DNNVV sẽ tạo điều kiện cho DNNVV phát triển ổn định, mở rộng sản xuất kinh doanh, nâng cao chất lượng sản phẩm sẽ góp phần cung cấp nhiều hơn sản phẩm chất lượng cho nền kinh tế, gia tăng xuất khẩu, đóng góp quan trọng vào GDP của vùng, miền và đất nước góp phần chuyển đổi nhanh cơ cấu kinh tế theo định hướng của Nhà nước.

- Ngoài ra, khu vực DNNVV phần lớn tham gia sản xuất các mặt hàng thủ công truyền thống thu hút nhiều lao động địa phương nên DNNVV phát triển sẽ góp phần tạo nhiều việc làm cho người dân, hạn chế được thất nghiệp và các vấn đề xã hội tiêu cực phát sinh do nạn thất nghiệp gây ra.

1.4 Một số chỉ tiêu đánh giá và nhân tố tác động đến sự phát triển tín dụng đối với DNNVV

1.4.1 Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển tín dụng đối với DNNVV

Để đánh giá sự phát triển tín dụng có rất nhiều chỉ tiêu với nhiều hình thức cấp tín dụng như: cho vay, bảo lãnh, bao thanh toán,... tuy nhiên do các hình thức cấp tín dụng khác cho DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn không phát sinh, hình thức bảo lãnh phát sinh không đáng kể nên đề tài giới hạn việc đánh giá sự phát triển tín dụng chủ yếu là hoạt động cho vay dựa trên các tiêu chí sau:

♦ Quy mô tín dụng

$$\text{Dư nợ năm } t' - \text{Dư nợ năm } t$$

$$\text{- Tốc độ tăng trưởng dư nợ (\%): } \frac{\text{Dư nợ năm } t' - \text{Dư nợ năm } t}{\text{Dư nợ năm } t} \times 100\%$$

Với t là năm gốc và t' là năm so sánh

♦ Cơ cấu dư nợ:

Dư nợ vay ngắn hạn/trung dài hạn

- Tỷ lệ dư nợ ngắn hạn/ trung dài hạn (%): _____ x 100%

Tổng dư nợ

Dư nợ cho vay ngành n

- Tỷ trọng dư nợ cho vay theo ngành (%): _____ x 100%

Tổng dư nợ

Với n là ngành nghề kinh doanh như: công nghiệp chế biến, xây dựng, dịch vụ,...

♦ Chất lượng tín dụng:

- Cơ cấu nhóm nợ theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ (%)

Dư nợ nhóm I/II/III-IV

_____ x 100%

Tổng dư nợ

Nợ quá hạn

- Tỷ lệ nợ quá hạn (%): _____ x 100%

Tổng dư nợ

Dư nợ có TSDB

- Tỷ lệ dư nợ có TSDB (%): _____ x 100%

Tổng dư nợ

1.4.2 Các nhân tố tác động đến sự phát triển tín dụng đối với DNNVV

Sự phát triển tín dụng nói chung và tín dụng đối với DNNVV nói riêng chịu sự tác động của nhiều nhân tố, nhìn chung có thể chia thành các nhóm nhân tố sau:

✓ Nhóm nhân tố từ các TCTD: Sự phát triển tín dụng đối với DNNVV phụ thuộc chủ yếu vào chính sách phát triển tín dụng của các TCTD, đặc biệt là chính sách đối với DNNVV, chính sách này bao gồm chính sách lãi suất cho vay, phí dịch vụ, chính sách về TSDB, nâng cao chất lượng phục vụ, đơn giản hóa thủ tục vay vốn, rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ,...

✓ Nhóm nhân tố từ phía các DNNVV: Khả năng tiếp cận nguồn vốn tín dụng của các DNNVV còn hạn chế chủ yếu là do bản thân doanh nghiệp với quy mô nhỏ, vốn thấp, chưa chú trọng đầu tư cải tiến công nghệ nâng cao chất lượng sản phẩm cũng như tay nghề của người lao động và trình độ quản lý, còn khó khăn trong việc xây dựng phương án, dự án kinh doanh khả thi, thiếu minh bạch trong thực hiện báo cáo tài chính,... vì vậy đã làm giảm lòng tin của các TCTD, việc doanh nghiệp nỗ lực cải thiện được các vấn đề trên sẽ góp phần nâng cao khả năng tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng để bổ sung nguồn vốn kinh doanh.

✓ Nhóm nhân tố từ môi trường kinh tế, pháp lý: Đặc điểm của DNNVV là rất nhạy cảm với những thay đổi của nền kinh tế nên sự thay đổi của nền kinh tế sẽ tác động ngay đến hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, đồng thời những thay đổi về pháp lý hay bất kỳ sự điều chỉnh nào trong chính sách kinh tế vĩ mô của nhà nước như chính sách tiền tệ, chính sách thuế,... có thể ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động làm thay đổi nhu cầu vốn của doanh nghiệp hoặc gián tiếp qua sự điều chỉnh của các TCTD theo chính sách kinh tế vĩ mô nên sẽ ảnh hưởng đến phát triển tín dụng đối với DNNVV.

1.5 Kinh nghiệm hỗ trợ bằng tín dụng ngân hàng đối với DNNVV của một số nước trên thế giới

Hầu hết các quốc gia trên thế giới đều chú trọng đến biện pháp cung cấp tín dụng cho các DNNVV. Thực hiện tín dụng ưu đãi đồng thời với việc thành lập các TCTD của Nhà nước hỗ trợ DNNVV đã tạo ra một kênh cung ứng riêng về vốn cho các DNNVV.

Nền kinh tế Mỹ thuộc loại bậc nhất thế giới nhưng các DNNVV với những đặc điểm vốn có của mình vẫn gặp rất nhiều khó khăn trong việc vay vốn của các NHTM. Một trong những biện pháp để trợ giúp cho các DNNVV là Chính phủ Mỹ đã thành lập “Ngân hàng cho doanh nghiệp nhỏ” nhằm chuyên cung cấp tín dụng cho các doanh nghiệp nhỏ với lãi suất ưu đãi và thực hiện về các dịch vụ tín dụng cho DNNVV.

Tại Singapore, các Ngân hàng được tổ chức theo mô hình phân thành nhiều khối theo mảng nghiệp vụ và theo đối tượng khách hàng như khối ngân hàng bán buôn, khối ngân hàng bán lẻ, khối nguồn vốn, khối kinh doanh tiền tệ,... trong đó khối ngân hàng bán lẻ chuyên phục vụ khách hàng là DNNVV. Mỗi ngân hàng đều có chính sách và ban hành các sản phẩm dành riêng cho nhóm khách hàng là DNNVV. Để phục vụ nhóm đối tượng khách hàng này, các ngân hàng sẽ thành lập các bộ phận chuyên môn có nhiệm vụ xây dựng các chiến lược tiếp thị, chiến lược phát triển sản phẩm, dịch vụ, chiến lược giá dành riêng cho nhóm khách hàng DNNVV. Đặc biệt, có các chính sách ưu tiên về thủ tục, lãi suất, phí dịch vụ đối với DNNVV trong việc cung cấp sản phẩm ngân hàng.

Nhật Bản dành sự chú ý đặc biệt với việc hỗ trợ tài chính nhằm giúp DNNVV tháo gỡ khó khăn, cản trở việc tăng vốn trong quá trình sản xuất kinh doanh như: khả năng tiếp cận thấp, thiếu sự đảm bảo về vốn vay,... Các biện pháp hỗ trợ này được thực hiện thông qua ba thể chế tài chính thuộc Chính phủ: gồm Công ty Đầu tư kinh doanh nhỏ, Ngân hàng hợp tác trung ương về Thương mại và Công nghiệp, Công ty Đầu tư an toàn quốc gia. Thực hiện hỗ trợ dưới dạng các khoản cho vay thông thường với lãi suất cơ bản hoặc các khoản cho vay đặc biệt với những ưu đãi theo các mục tiêu chính sách, chẳng hạn kế hoạch cho vay cải tiến quản lý của các doanh nghiệp nhỏ (kế hoạch cho vay Marukei) không đòi hỏi phải có thế chấp hoặc bảo lãnh.

Hệ thống hỗ trợ tăng cường cơ sở quản lý của các DNNVV ở từng khu vực, tùy theo điều kiện của khu vực, các khoản vay được thực hiện thông qua các quỹ chung do chính quyền trung ương và chính quyền địa phương cùng tài trợ. Kế hoạch cho vay nhằm cải tiến quản lý của DNNVV không đòi hỏi phải có thế chấp hoặc bảo lãnh. Ngoài ra, Hiệp hội bảo lãnh tín dụng còn thực hiện bảo lãnh cho các DNNVV vay vốn của các TCTD tư nhân trên cơ sở hợp đồng bảo lãnh. Hệ thống bảo lãnh này có chức năng như một mạng lưới an toàn nhằm giảm nhẹ những rối loạn về tín dụng và góp phần làm giảm các vụ phá sản của DNNVV.

Các biện pháp nhằm bổ sung khả năng vay vốn của DNNVV được Nhật Bản thực hiện bằng việc thành lập hệ thống Bảo hiểm và Bảo đảm tín dụng cho DNNVV. Hệ thống này giúp cho các DNNVV có khả năng phát triển mà không có tài sản thế chấp có thể vay vốn các NHTM. Trong hệ thống đó, Hội bảo đảm tín dụng là tổ chức tài chính công cộng đứng ra bảo lãnh cho các DNNVV vay vốn NHTM.

Ở Malaysia, một tổ chức tài chính và chính sách của Chính phủ đã được thiết lập nhằm cung cấp tín dụng nhiều hơn cho các DNNVV, việc cung cấp vốn được xem xét trên cơ sở tính thích hợp của những cơ sở công nghiệp nhằm nghiên cứu khả thi, phát triển và thiết kế sản phẩm cũng như các hoạt động nghiên cứu của DNNVV.

Đối với Hàn Quốc, Chính phủ Hàn Quốc đã thiết lập một hệ thống luật pháp và hệ thống các thể chế cho việc thúc đẩy các DNNVV phát triển trong đó chú trọng việc hỗ trợ vốn cho các DNNVV đặc biệt là nguồn vốn tín dụng ngân hàng, bên cạnh đó còn quy định một tỷ lệ nhất định tín dụng cho vay của các NHTM dành cho DNNVV, tỷ lệ này tùy thuộc vào mỗi NHTM. Ngoài ra, Ngân hàng Trung ương Hàn Quốc cũng ưu tiên thực hiện việc tài trợ hoặc tái chiết khấu cho những khoản vay này.

Chính phủ Indonesia cũng áp dụng biện pháp quy định bắt buộc đối với các NHTM phải dành ít nhất 20% tổng số tín dụng để cho các DNNVV vay.

Hệ thống bảo lãnh tín dụng cũng được hầu hết các nước Châu Á như Hàn Quốc, Đài Loan, Nhật Bản, Ấn Độ, Indonesia, Thái Lan thực hiện.

❖ **Bài học kinh nghiệm đối với Việt Nam**

➤ Các NHTM Việt Nam cần thành lập bộ phận chuyên môn riêng biệt có nhiệm vụ xây dựng các chiến lược tiếp thị, chiến lược phát triển sản phẩm tín dụng, cũng như các sản phẩm ngân hàng khác dành riêng cho đối tượng khách hàng là DNNVV. Đặc biệt, có chính sách ưu tiên về thủ tục, lãi suất, phí dịch vụ,... đối với DNNVV trong việc cung cấp sản phẩm ngân hàng, bộ phận này có thể trực thuộc phòng quan hệ khách hàng doanh nghiệp.

➤ Các ngân hàng cần có chính sách mở rộng tỷ lệ cho vay không có tài sản đảm bảo đối với DNNVV vì vấn đề tài sản đảm bảo được xem là trở ngại lớn nhất hạn chế khả năng tiếp cận vốn vay ngân hàng của các DNNVV, việc mở rộng cho vay không có tài sản đảm bảo được xác định trên cơ sở đánh giá toàn diện khách hàng bằng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ và có thể kèm theo một số điều kiện khác như doanh nghiệp cam kết chuyển doanh thu về tài khoản mở tại ngân hàng để kiểm soát nguồn trả nợ, đối với doanh nghiệp xuất khẩu cam kết bán lại ngoại tệ cho ngân hàng,...

➤ Ngân hàng nhà nước với vai trò điều hành chính sách tiền tệ quốc gia, quản lý hoạt động của hệ thống TCTD cần đề xuất với Chính phủ và các bộ ngành liên quan ban hành quy định các TCTD dành một tỷ lệ vốn nhất định cấp tín dụng hỗ trợ cho các DNNVV, tỷ lệ này tùy thuộc vào quy mô và hiệu quả hoạt động của mỗi TCTD.

➤ Chính Phủ Việt Nam cần thiết lập thể chế chính sách riêng để hỗ trợ, tư vấn DNNVV đặc biệt là vấn đề liên quan đến tín dụng ngân hàng, sớm thành lập và nâng cao hiệu quả hoạt động của các Quỹ như: quỹ bảo lãnh tín dụng DNNVV, quỹ phát triển DNNVV, tạo điều kiện cho các DNNVV tiếp cận nguồn vốn tín dụng ngân hàng một cách tốt nhất.

Tóm tắt chương 1

Chương 1 đã trình bày khái quát các nội dung về tín dụng, chức năng, vai trò của tín dụng đối với nền kinh tế, phân loại tín dụng cũng như một số sản phẩm tín dụng cung cấp cho DNNVV. Ngoài ra, còn trình bày khái niệm, đặc điểm của DNNVV và vai trò của DNNVV trong thúc đẩy nền kinh tế phát triển từ đó rút ra ý nghĩa của tín dụng ngân hàng đối với bản thân DNNVV, ngân hàng và mang lại lợi ích cho nền kinh tế. Bên cạnh đó chương 1 còn nêu ra kinh nghiệm hỗ trợ tín dụng đối với DNNVV của một số nước trên thế giới và trong khu vực qua đó rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam trong việc tài trợ cho DNNVV, đặc biệt là tài trợ vốn. Đây là cơ sở lý luận cho phần trình bày các chương tiếp theo để đi sâu tìm hiểu về thực trạng và các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn.

Chương 2

THỰC TRẠNG TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN ĐÔNG SÀI GÒN

2.1. Thực trạng của các DNNVV Việt Nam hiện nay

2.1.1 Sự phát triển về số lượng của các DNNVV

Theo số liệu thống kê của Cục Phát triển doanh nghiệp - Bộ Kế hoạch và Đầu tư năm 2009 cho thấy số lượng các DNNVV đăng ký kinh doanh mới không ngừng tăng cao qua các năm, nếu như năm 2005 chỉ có 39.959 DNNVV được thành lập mới thì đến năm 2008 số này đã tăng lên 65.318 doanh nghiệp, tăng 63% so với năm 2005 và tăng bình quân 18%/năm. Thống kê trên đã cho thấy DNNVV đang được quan tâm tạo điều kiện thuận lợi và khuyến khích phát triển.

Bảng 2.1: Số lượng DNNVV đăng ký kinh doanh mới giai đoạn 2005-2008

Đơn vị tính: Doanh nghiệp

<i>Năm</i>	<i>Tổng số</i>	<i>DNNN</i>	<i>Cty TNHH MTV</i>	<i>DNDD</i>
2005	39.959	8	292	39.659
2006	46.606	9	906	45.691
2007	58.196	1	8.404	49.791
2008	65.318	4	14.299	51.015
<i>Tổng số</i>	<i>210.079</i>	<i>22</i>	<i>23.901</i>	<i>186.156</i>

Nguồn: Trung tâm Thông tin Doanh nghiệp (Cục Phát triển doanh nghiệp-Bộ Kế hoạch và Đầu tư), 2009

Về loại hình doanh nghiệp DNNVV đã có sự chuyển dịch rõ nét từ khu vực nhà nước sang khu vực dân doanh theo hướng giảm dần doanh nghiệp nhà nước (DNNN), trong tổng số hơn 210 ngàn DNNVV thành lập mới từ năm 2005 đến 2008 chỉ có 22 DNNN trong khi doanh nghiệp dân doanh chiếm 186.156 doanh nghiệp.

2.1.2 Thực trạng về công nghệ

Bình quân giai đoạn 2005-2008 Việt Nam có gần 53 ngàn DNNVV được thành lập mỗi năm, tuy nhiên vấn đề công nghệ của các DNNVV nói riêng và của doanh nghiệp Việt Nam nói chung còn ở trình độ rất thấp so với khu vực và thế giới và chưa được cải thiện nhiều, theo báo cáo khảo sát của Sở Khoa học – Công nghệ Thành phố Hồ Chí Minh cho thấy trình độ công nghệ của các doanh nghiệp sản xuất trong nước tụt hậu hai thế hệ so với thế giới. Theo đó, hơn 70% máy móc thiết bị (MMTB) được sản xuất từ những năm 1970; 75% MMTB đã hết thời gian khấu hao; 50% MMTB mới tân trang.

Nhìn chung, có đến 52% MMTB được đánh giá là lạc hậu và rất lạc hậu. Về trình độ công nghệ, không có doanh nghiệp nào đạt trình độ công nghệ tốt; trong khi đó có 35% và 44% doanh nghiệp có trình độ công nghệ trung bình, lạc hậu và rất lạc hậu; trình độ công nghệ khá cũng chỉ khiêm tốn ở mức 21%.

Kết quả điều tra về doanh nghiệp của Tổng Cục thống kê gần đây cho biết, hạn chế, yếu kém của doanh nghiệp chủ yếu là do khả năng đầu tư vốn thấp. Do vậy, kỹ thuật công nghệ kém và lạc hậu, nhất là trong ngành công nghiệp. Chỉ có khoảng 8% số doanh nghiệp có công nghệ tiên tiến, gần 75% doanh nghiệp có công nghệ trung bình và lạc hậu.

Trong điều kiện cạnh tranh, công nghệ là biến số chiến lược quyết định sự phát triển kinh tế - xã hội. Thực trạng công nghệ của nước ta lạc hậu nên có thể thấy bất cập là với doanh nghiệp không đầu tư công nghệ tiên tiến, dùng nhân công rẻ thì lợi nhuận, doanh thu, tốc độ tăng trưởng không cao.

2.1.3 Thực trạng về vốn

Theo Cục Quản lý doanh nghiệp thuộc Bộ Kế hoạch và Đầu tư, tính đến hết tháng 09/2010, tổng số doanh nghiệp trên cả nước là 524.200 doanh nghiệp, với số vốn đăng ký hơn 3 triệu tỷ đồng, trong đó 97% là DNNVV. Tuy nhiên, năng lực tài chính của các DNNVV còn rất hạn chế, nhu cầu vốn của DNNVV cho hoạt động kinh doanh là

rất lớn, bình quân mỗi DNNVV đi vào hoạt động cần khoảng 2 tỷ đồng, như vậy tổng số vốn cần huy động cho DNNVV sẽ xấp xỉ cả triệu tỷ đồng.

Có nhiều kênh cung cấp vốn cho DNNVV, trong đó kênh vốn tín dụng ngân hàng là kênh trực tiếp quan trọng và là tổ chức trung gian tạo điều kiện để DNNVV tiếp cận các nguồn vốn ưu đãi. Song, thực tế nợ xấu của ngân hàng đối với các khoản tín dụng của DNNVV rất thấp nhưng các DNNVV vẫn khó tiếp cận các nguồn vốn tín dụng này, nhiều ngân hàng rất dè dặt trong việc cho DNNVV vay vốn.

Kết quả điều tra của Cục Phát triển DNNVV cho thấy chỉ có 32,38% DNNVV có khả năng tiếp cận được các nguồn vốn của ngân hàng, 35,25% khó tiếp cận, còn lại là không thể tiếp cận.

Các doanh nghiệp thiếu vốn dẫn đến việc không có điều kiện đầu tư khoa học công nghệ hiện đại. Nhiều doanh nghiệp muốn phát triển sản xuất nhưng do thiếu vốn nên đã gặp nhiều khó khăn, lúng túng trong việc triển khai và nhiều khi phải hủy bỏ hợp đồng đã ký với đối tác. Điều đó giải thích tại sao khu vực DNNVV thường tập trung vào lĩnh vực thương mại dịch vụ, những ngành nghề đòi hỏi vốn ít, thời gian thu hồi vốn nhanh, thu lãi ngay mà chưa đủ sức đầu tư vào những ngành nghề, lĩnh vực quan trọng đòi hỏi nhiều vốn, có công nghệ tiên tiến. Còn với các nhà sản xuất, trong ba loại hình: doanh nghiệp tư nhân, công ty trách nhiệm hữu hạn và công ty cổ phần thì loại hình doanh nghiệp tư nhân được họ ưa chuộng, phổ biến hơn cả và tính chất sản xuất nhỏ vẫn tồn tại trong khu vực này.

2.2 Hoạt động tín dụng đối với DNNVV của một số ngân hàng thương mại

2.2.1 Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh

Số liệu cho vay qua các năm từ 2005 đến 2009 của ngân hàng cho thấy tốc độ tăng trưởng tín dụng luôn ở mức cao, bình quân 45%/năm, tỷ lệ này khá cao so với các NHTM khác và cũng là đặc trưng riêng của các NHTMCP khi chưa có thể mạnh quy mô cũng như về cung cấp dịch vụ ngân hàng thì mảng tín dụng được tập trung phát triển mạnh.

**Bảng 2.2: Tình hình cho vay DNNVV
tại Chi nhánh NHTMCP Quân Đội Tp.HCM giai đoạn 2005-2009**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009
Huy động vốn	593	921	1.505	2.349	3.757
Tổng dư nợ cho vay	487	653	918	1.483	2.141
Trong đó CV DNNVV	125	196	347	724	1.085
Dư nợ CV DNNVV/tổng dư nợ	26%	30%	38%	49%	51%
Số khách hàng DNNVV (DN)	108	261	646	853	1.168
Dư nợ bình quân 1DNNVV	1,16	0,75	0,54	0.85	0,93
Số CBTD (người)	18	29	45	58	67
Dư nợ bình quân/CBTD	27	23	20	26	32

Nguồn: Chi nhánh NHTMCP Quân đội Tp.Hồ Chí Minh

Mặc dù tăng trưởng tín dụng cao nhưng để đảm bảo tăng trưởng ổn định và an toàn ngân hàng đã có sự điều chỉnh lớn trong cơ cấu các khoản vay theo hướng giảm dần tỷ trọng cho vay DNNN sang cho vay các doanh nghiệp ngoài quốc doanh mà chủ yếu là DNNVV. Kết quả từ năm 2005 đến năm 2009 tổng số khách hàng DNNVV đã tăng từ 108 lên 1.168 doanh nghiệp với tổng dư nợ cho vay tăng từ 125 tỷ đồng năm 2005 lên 1.085 tỷ đồng năm 2009, cho vay DNNVV chiếm tỷ lệ ngày càng lớn trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng. Có được sự tăng trưởng cao như vậy là nhờ ngân hàng đã tập trung phát triển nguồn nhân lực cho công tác tín dụng với đội ngũ cán bộ tín dụng (CBTD) không ngừng gia tăng, nếu năm 2005 ngân hàng chỉ có 18 CBTD thì đến năm 2009 đã tăng lên 67 người.

Như vậy, việc gia tăng đội ngũ CBTD là một trong những yếu tố cần thiết và rất quan trọng để phát triển tín dụng, đặc biệt trong cho vay đối với DNNVV của ngân hàng đã đạt được những thành công nhất định khi số lượng khách hàng tăng cao, dư nợ cho vay bình quân/DNNVV khá thấp, bình quân 850 triệu đồng/doanh nghiệp, đồng thời mức dư nợ bình quân mà một CBTD quản lý cũng được duy trì ở mức trung bình 25,5 tỷ đồng/CBTD sẽ giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro và phát triển tín dụng hiệu quả.

2.2.2 Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Tây Sài Gòn

Bảng 2.3: Tình hình cho vay DNNVV tại BIDV Tây Sài Gòn giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009
Tổng dư nợ cho vay	1.584	1.757	1.629	2.021	2.684
Trong đó CV DNNVV	475	580	619	808	1.141
Dư nợ CV DNNVV/Tổng dư nợ	30%	33%	38%	40%	43%
Số khách hàng DNNVV (DN)	52	67	75	98	146
Dư nợ bình quân 1DNNVV	9,1	8,7	8,3	8,2	7,8
Nợ quá hạn	2	4	33	61	75
Tỷ lệ nợ quá hạn/Tổng dư nợ	0.10%	0.20%	2.00%	3.00%	2.80%
Trong đó NQH DNNVV	0	1	2	5	10
Số cán bộ QHKH (người)	8	10	12	13	15

Nguồn: Chi nhánh ngân hàng Đầu tư và Phát triển Tây Sài Gòn

BIDV Tây Sài Gòn là một trong các chi nhánh được thành lập trên cơ sở nâng cấp các phòng giao dịch thuộc các Chi nhánh của BIDV trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh cùng với các chi nhánh như BIDV Bắc Sài Gòn, BIDV Đông Sài Gòn và BIDV Gia Định.

Với xuất phát điểm tương đối giống nhau giữa các chi nhánh mới thành lập như tổng tài sản, nguồn vốn huy động, dư nợ cho vay, cũng như nguồn nhân lực, BIDV Tây Sài Gòn đã sớm tận dụng lợi thế địa bàn hoạt động ở vùng cửa ngõ phía Tây của Thành phố Hồ Chí Minh và xây dựng chiến lược phát triển lâu dài, đặc biệt là mảng tín dụng đã được tập trung phát triển theo hướng gia tăng dư nợ đối với đối tượng khách hàng DNNVV, kết quả là ngay trong năm đầu sau thành lập ngân hàng đã đạt mức dư nợ cho vay khá cao (1.574 tỷ đồng), trong đó ngân hàng đã dành 30% trên tổng dư nợ để hỗ trợ cho 52 DNNVV với dư nợ bình quân 9 tỷ đồng/doanh nghiệp.

Xác định DNNVV là đối tượng khách hàng tiềm năng mà BIDV Tây Sài Gòn hướng tới và không ngừng gia tăng quy mô tín dụng đối với nhóm khách hàng này, vì vậy tỷ trọng cho vay đối với DNNVV không ngừng tăng cao, từ 30% năm 2005 tỷ

trọng này đã tăng lên qua các năm và đến năm 2009 đã đạt 43% trên tổng dư nợ cho vay, cấp tín dụng cho 146 khách hàng DNNVV.

Tuy nhiên, việc tăng trưởng tín dụng cao không gắn liền với công tác kiểm soát tín dụng tốt đã làm tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng tăng lên, cụ thể năm 2005 tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng chỉ có 0,1% trong đó không có nợ quá hạn đối với cho vay DNNVV, song nợ quá hạn đã tăng cao ở những năm tiếp theo, đặc biệt năm 2006 lên đến 2% và đạt đến 3% năm 2008, sang năm 2009 tỷ lệ nợ quá hạn đã được kiểm soát và giảm còn 2,8%, trong đó nợ quá hạn của DNNVV chiếm 13% tổng nợ quá hạn. Như vậy, nợ quá hạn của ngân hàng tập trung chủ yếu ở đối tượng khách hàng là doanh nghiệp lớn và tư nhân cá thể, điều này cho thấy mở rộng cho vay đối với DNNVV sẽ góp phần giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng bởi rủi ro sẽ được phân tán cho một lượng khách hàng đáng kể.

Bên cạnh các nguyên nhân khách quan như khủng hoảng kinh tế, sự thích ứng kém của các doanh nghiệp dẫn đến hoạt động kinh doanh không hiệu quả còn phải kể đến nguyên nhân làm nợ quá hạn tăng cao là công tác đầu tư nguồn nhân lực của ngân hàng chưa tương xứng với tốc độ phát triển tín dụng ngày càng cao. Mức độ cạnh tranh trên thị trường ngày càng khốc liệt thì yếu tố con người chính là nhân tố tạo nên sự khác biệt của các ngân hàng nhưng lượng cán bộ QHKKH của BIDV Tây Sài Gòn tăng lên khá khiêm tốn, bình quân tăng 2 người mỗi năm, với mức dư nợ bình quân mà mỗi cán bộ QHKKH quản lý là 167 tỷ đồng thì khả năng kiểm soát rủi ro sẽ bị hạn chế, như vậy tăng trưởng tín dụng sẽ tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn.

2.3 Hoạt động tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

2.3.1 Sơ lược quá trình hình thành và phát triển của BIDV Đông Sài Gòn

Chi nhánh ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn gọi tắt là BIDV Đông Sài Gòn được thành lập theo quyết định số 333/QĐ-HĐQT ngày 21/12/2004 của Hội đồng quản trị Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) với tên gọi đầu tiên là

BIDV Thủ Đức trên cơ sở nâng cấp hoạt động của Phòng giao dịch Thủ Đức thuộc BIDV Thành phố Hồ Chí Minh và chính thức đi vào hoạt động kể từ ngày 15/01/2005 với tổng tài sản ban đầu là 132 tỷ đồng, dư nợ cho vay là 95 tỷ đồng cùng với đội ngũ cán bộ là 34 người.

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi trong giao dịch, khẳng định và phát huy vai trò của các Chi nhánh thuộc BIDV trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh và miền Đông Nam Bộ, ngày 16/01/2008 BIDV Thủ Đức đã chính thức được đổi tên thành BIDV Đông Sài Gòn. Trải qua hơn 5 năm hoạt động, đến cuối năm 2009 tổng tài sản của BIDV Đông Sài Gòn đạt 1.743 tỷ đồng, huy động vốn đạt 1.678 tỷ đồng, dư nợ cho vay đạt 1.050 tỷ đồng với đội ngũ cán bộ 107 người.

2.3.2 Hoạt động kinh doanh của BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005 – 2009

2.3.2.1 Tình hình huy động vốn và cho vay giai đoạn 2005-2009

Bảng 2.4: Kết quả huy động vốn giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009
Huy động ngắn hạn	277	603	716	1.176	1.588
Huy động trung dài hạn	21	91	122	86	90
Tổng vốn huy động	298	694	838	1.262	1.678
Tốc độ tăng trưởng		132,89%	20,75%	50,60%	32,96%

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Với việc đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn như: chứng chỉ tiền gửi, tiết kiệm với kỳ hạn linh hoạt, tiết kiệm dự thưởng, cùng nhiều biện pháp khuyến mãi hấp dẫn, lãi suất cạnh tranh nên nguồn vốn huy động của ngân hàng tăng nhanh trong giai đoạn 2005 – 2009, từ 298 tỷ đồng năm 2005 tăng lên 1.678 tỷ đồng năm 2009, tăng 4,6 lần, với tốc độ tăng trưởng bình quân đạt 59%/năm. Tuy nhiên, tốc độ tăng không ổn định qua các năm và cơ cấu nguồn vốn huy động chưa cân đối, chủ yếu là nguồn vốn huy động ngắn hạn (chiếm bình quân trên 90% trong tổng vốn huy động).

Bảng 2.5: Tình hình cho vay giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009	2006/2005		2007/2006		2008/2007		2009/2008	
						Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%
Theo thời hạn	313	339	446	777	1.050	26	8,3	107	31,6	331	74,2	273	26,0
Ngắn hạn	180	185	260	470	658	5	2,8	75	40,5	210	80,8	188	28,6
Trung hạn	85	91	101	200	251	6	7,1	10	11,0	99	98,0	51	20,3
Dài hạn	48	63	85	107	141	15	31,3	22	34,9	22	25,9	34	24,1
Theo loại tiền	313	339	446	777	1.050	26	8,31	107	31,6	331	74,2	273	26,0
VND	194	248	388	621	933	54	27,8	140	56,5	233	60,1	312	33,4
Ngoại tệ quy đổi	119	91	58	156	117	(28)	(24)	(33)	(36)	98	169	(39)	(33)

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Số liệu cho thấy tốc độ tăng trưởng dư nợ của BIDV Đông Sài Gòn tăng trưởng cao qua các năm, từ 313 tỷ đồng năm 2005 đến cuối năm 2009 đã đạt 1.050 tỷ đồng với tốc độ tăng trưởng bình quân 35%/năm, trong đó dư nợ cho vay ngắn hạn là chủ yếu chiếm trung bình gần 60% trong tổng dư nợ và tỷ lệ này đã tăng dần qua các năm.

2.3.2.2 Kết quả kinh doanh

Mặc dù là chi nhánh mới thành lập, với xuất phát điểm thấp cả về quy mô tổng tài sản cũng như hoạt động và nguồn nhân lực, song bằng những nỗ lực của cả tập thể, tận dụng tốt thời cơ, thích ứng tốt trong giai đoạn kinh tế gặp nhiều khó khăn nên ngân hàng vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng lợi nhuận cao qua các năm. Chênh lệch thu chi của ngân hàng trong giai đoạn này tăng gần 29 lần, lợi nhuận trước thuế tăng 81,7%, tuy nhiên năm 2009 dù chênh lệch thu – chi đạt gần 38 tỷ đồng nhưng do trích dự phòng rủi ro (DPRR) cao nên lợi nhuận sau thuế có giảm so với năm 2008 (giảm 7,35%), chỉ đạt 22,5 tỷ đồng.

Bảng 2.6: Kết quả kinh doanh giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009
Chênh lệch thu-chi	1.272	7.444	9.099	29.251	37.774
Trích DPRR	1.000	4.452	1.236	5.093	15.271
Lợi nhuận trước thuế	272	2.992	7.863	24.158	22.503

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Bảng 2.7: Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2006/2005		2007/2006		2008/2007		2009/2008	
	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%	Giá trị	%
Chênh lệch thu-chi	6.172	485,22	1.655	22,23	20.152	221,47	8.523	22,56
Trích DPRR	3.452	345,20	(3.216)	(72,24)	3.857	312,06	10.178	66,65
Lợi nhuận trước thuế	2.720	1.000,00	4.871	162,80	16.295	207,24	(1.655)	(7,35)

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

2.3.3 Thực trạng hoạt động tín dụng đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa tại Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

2.3.3.1 Quy mô dư nợ cho vay DNNVV

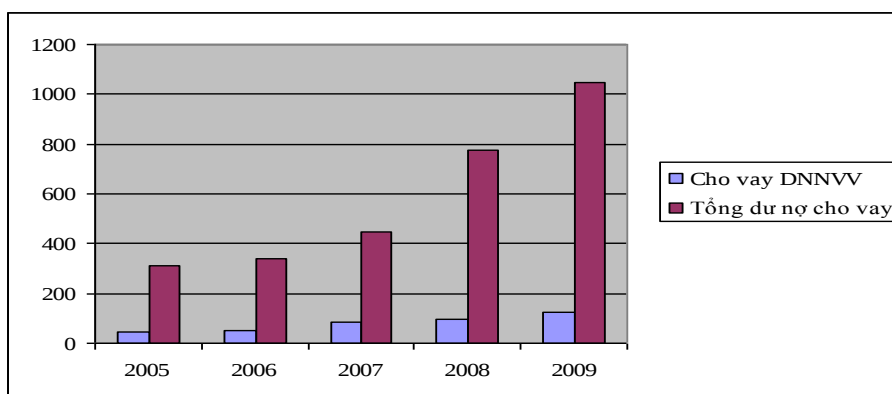
Đối tượng khách hàng DNNVV trong thời gian gần đây được các NHTM xem là khách hàng tiềm năng cần khai thác để phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng. Không đứng ngoài xu thế đó BIDV đã đặt mục tiêu đến năm 2010 tổng dư nợ cho vay và bảo lãnh đối với DNNVV đạt 100.000 tỷ đồng, mục tiêu này đã được cụ thể hóa bằng nhiều biện pháp cụ thể, tuy nhiên việc triển khai các giải pháp này không được thực hiện đồng bộ và mang lại hiệu quả cao tại tất cả các chi nhánh của BIDV.

Bảng 2.8: Dư nợ cho vay DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009
Tổng dư nợ cho vay	313	339	446	777	1.050
Trong đó cho vay (CV)DNNVV	48	51	86	98	124
Số khách hàng DNNVV (DN)	16	20	32	37	49
Dư nợ CV DNNVV/Tổng dư nợ	15,34%	15,04%	19,28%	12,61%	11,81%
Dư nợ bình quân /DNNVV	3	2,55	2,69	2,65	2,53

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Biểu đồ 2.1: Dư nợ cho vay DNNVV và tổng dư nợ cho vay tại BIDV Đông Sài Gòn

Tại BIDV Đông Sài Gòn nhóm khách hàng DNNVV chưa được quan tâm phát triển, trong giai đoạn 2005-2009 mặc dù tổng dư nợ cho vay tăng bình quân 35%/năm song mức tăng trưởng này chủ yếu tập trung vào nhóm khách hàng doanh nghiệp lớn, trong khi dư nợ cho vay đối với DNNVV có tăng lên qua các năm nhưng mức tăng rất khiêm tốn, từ 48 tỷ đồng hỗ trợ cho 16 DNNVV năm 2005 tăng lên 124 tỷ đồng năm 2009, chỉ tăng 1,6 lần so với năm 2005, tương ứng với số khách hàng tăng lên là 49 doanh nghiệp và dư nợ bình quân đối với một DNNVV giai đoạn này là 2,7 tỷ đồng.

Nếu xét về địa bàn hoạt động BIDV Đông Sài Gòn nằm ở cửa ngõ phía Đông của Thành phố Hồ Chí Minh, một trung tâm kinh tế phát triển năng động nhất cả nước, hàng năm có hơn 30 ngàn doanh nghiệp được thành lập mới trong đó khoảng 95% là

DNNVV. Tuy nhiên, ngân hàng không khai thác tốt tiềm năng này khi trung bình mỗi năm chỉ dành 15% trong tổng dư nợ cho vay để hỗ trợ DNNVV và tỷ lệ này có xu hướng giảm dần vào năm 2008 và 2009. Trong khi đó, các NHTM khác trên địa bàn có mức dư nợ cho vay đối với DNNVV chiếm tỷ lệ cao trong tổng dư nợ và có xu hướng ngày càng tăng qua các năm, cụ thể như BIDV Tây Sài Gòn đã đạt mức dư nợ cho vay DNNVV năm 2009 lên đến 1.141 tỷ đồng, tỷ lệ cho vay DNNVV trong tổng dư nợ chiếm bình quân 36 % trong giai đoạn 2005-2009 và Chi nhánh NHTMCP Quân đội Tp. Hồ Chí Minh đạt dư nợ cho vay DNNVV năm 2009 là 1.085 tỷ đồng với tỷ lệ cho vay DNNVV bình quân 38% tổng dư nợ trong giai đoạn 2005-2009.

2.3.3.2 Cơ cấu dư nợ cho vay đối với DNNVV

❖ Cơ cấu theo kỳ hạn

Về cơ cấu theo kỳ hạn cho vay, xét trong tổng dư nợ thì bình quân dư nợ trung dài hạn của BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009 chiếm 40%, tuy nhiên số này tập trung chủ yếu cho vay đối với những dự án của các doanh nghiệp lớn trong lĩnh vực bất động sản, thủy điện bằng hình thức cho vay hợp vốn hay đồng tài trợ, dư nợ cho vay trung dài hạn đối với DNNVV không đáng kể.

Bảng 2.9: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo kỳ hạn giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005		2006		2007		2008		2009	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Tổng dư nợ DNNVV	48	100%	51	100%	86	100%	98	100%	124	100%
Ngắn hạn	37	77%	41	80%	78	91%	91	93%	119	96%
Trung dài hạn	11	23%	10	20%	8	9%	7	7%	5	4%

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Cơ cấu kỳ hạn cho vay đối với dư nợ cho vay DNNVV tập trung chủ yếu là cho vay ngắn hạn, dư nợ trung dài hạn chiếm rất thấp, năm 2005 chiếm 23% trong tổng dư nợ cho vay DNNVV song tỷ lệ này giảm nhiều ở những năm tiếp theo, đến năm 2009 mặc dù tổng dư nợ cho vay DNNVV tăng lên 124 tỷ đồng nhưng dư nợ cho vay trung hạn giảm còn 5 tỷ đồng, chỉ chiếm 4% tổng dư nợ hỗ trợ DNNVV.

Xét về mức độ rủi ro, khoản vay với kỳ hạn càng dài thì rủi ro càng cao nên tập trung cho vay ngắn hạn sẽ giúp ngân hàng hạn chế rủi ro nhưng đối với DNNVV gặp khó khăn về nguồn vốn, đặc biệt là đối với doanh nghiệp mới thành lập thì nhu cầu vay vốn trung hạn là cấp thiết để xây dựng mới hoặc mở rộng nhà xưởng, đầu tư MMTB, cải tiến công nghệ, đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm, tăng tính cạnh tranh của doanh nghiệp,... giải quyết được những khó khăn này thì hoạt động của doanh nghiệp mới dần ổn định và phát triển bền vững. Tuy nhiên, BIDV Đông Sài Gòn chỉ tiếp cận và hỗ trợ cho nhu cầu bổ sung vốn lưu động của phần lớn các DNNVV đã hoạt động kinh doanh ổn định và hiệu quả, việc tiếp cận cho vay đối với doanh nghiệp mới thành lập của BIDV Đông Sài Gòn còn rất hạn chế.

❖ Cơ cấu theo ngành nghề

Bảng 2.10: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo ngành nghề giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005		2006		2007		2008		2009	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Công nghiệp chế biến	23	48%	22	43%	29	34%	31	32%	36	29%
Xây dựng	16	33%	16	31%	34	40%	36	37%	41	33%
Vận tải, kho bãi, thông tin liên lạc	3	6%	5	10%	10	12%	13	13%	23	19%
Thương mại và dịch vụ	6	13%	8	16%	12	14%	15	15%	20	16%
Ngành khác					1	1%	3	3%	4	3%
Tổng dư nợ	48	100%	51	100%	86	100%	98	100%	124	100%

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Về cơ cấu theo ngành nghề, dư nợ cho vay đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn tập trung chủ yếu ở các ngành như công nghiệp chế biến; xây dựng; vận tải, kho bãi; thương mại và dịch vụ, trong đó chiếm tỷ trọng cao nhất là công nghiệp chế biến và xây dựng bình quân là 37% và 35%.

Với lợi thế về địa bàn hoạt động nằm trong khu vực có nhiều khu công nghiệp, khu chế xuất cùng với các cảng container như cảng Phước Long, cảng Cát Lái và trên tuyến đường Bắc – Nam nên rất thuận lợi phát triển ngành vận tải, kho bãi, thương mại dịch vụ nên BIDV Đông Sài Gòn đã từng bước tiếp cận và khai thác tốt nhóm khách hàng hoạt động trong lĩnh vực này. Do vậy, giai đoạn 2005-2009 có sự chuyển dịch trong cơ cấu cho vay theo ngành theo hướng giảm dần tỷ trọng cho vay lĩnh vực xây dựng vốn tiềm ẩn nhiều rủi ro và tăng tỷ trọng cho vay trong lĩnh vực vận tải, kho bãi từ 6% lên 19%, thương mại, dịch vụ từ 13% lên 16%, song sự dịch chuyển này không đáng kể, cho vay lĩnh vực xây dựng vẫn còn chiếm tỷ trọng cao tại BIDV Đông Sài Gòn, bình quân 35% tổng dư nợ cho vay DNNVV.

2.3.3.3 Chất lượng tín dụng

❖ Cơ cấu nhóm nợ theo hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ

Số liệu cho thấy dư nợ vay tại BIDV Đông Sài Gòn năm 2005 và 2006 chỉ bao gồm nợ nhóm I (nợ đủ tiêu chuẩn) và nợ nhóm II (nợ cần chú ý) theo phương pháp tính điểm xếp hạng doanh nghiệp của BIDV. Tuy nhiên, kể từ năm 2007, BIDV đã tiên phong đưa vào áp dụng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ đối với khách hàng vay là tổ chức kinh tế, với nhiều chỉ tiêu về tài chính và phi tài chính được áp dụng phù hợp với thông lệ quốc tế giúp các chi nhánh của BIDV đánh giá doanh nghiệp được tốt hơn.

Kết quả, năm 2007 BIDV Đông Sài Gòn có gần 66% dư nợ nhóm I, 34% nợ nhóm II, nợ từ nhóm III đến nhóm V chỉ chiếm 0,49% tổng dư nợ. Chất lượng tín dụng ngày càng được nâng lên trong những năm kế tiếp theo hướng tăng dần tỷ trọng nợ nhóm I, giảm nợ nhóm II đến nhóm V và đến năm 2009 nợ nhóm I chiếm 85% tổng dư nợ, gần 15% là nợ nhóm II, nợ từ nhóm III đến nhóm V chỉ chiếm 0,19%.

Bảng 2.11: Cơ cấu dư nợ theo nhóm tại BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005		2006		2007		2008		2009	
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng
Tổng dư nợ	313		339		446		777		1.050	
Nợ nhóm I	307	100%	173	100%	292	100%	617	100%	895	100%
Cho vay DN lớn	255	83%	120	69%	184	63%	541	88%	769	86%
Cho vay DNNVV	44	14%	28	16%	45	15%	19	3%	24	3%
Tư nhân cá thể	9	3%	26	15%	63	22%	57	9%	102	11%
Nợ nhóm II	6	100%	166	100%	152	100%	157	100%	153	100%
Cho vay DN lớn	2	27%	141	85%	110	72%	79	50%	47	31%
Cho vay DNNVV	4	73%	23	14%	41	27%	78	50%	98	64%
Tư nhân cá thể			2	1%	1	1%	0	0%	8	5%
Nợ nhóm III-V					2	100%	4	100%	2	100%
Cho vay DNNVV					2	100%	1	14%	2	100%
Tư nhân cá thể							3	86%		

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Bảng 2.12: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV theo nhóm nợ giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005		2006		2007		2008		2009	
	Dư nợ	Tỷ lệ	Dư nợ	Tỷ lệ	Dư nợ	Tỷ lệ	Dư nợ	Tỷ lệ	Dư nợ	Tỷ lệ
Tổng cộng	48	100%	51	100%	88	100%	98	100%	124	100%
Nhóm I	44	92%	28	55%	45	51%	19	19%	24	19%
Nhóm II	4	8%	23	45%	41	47%	78	80%	98	79%
Nhóm III-V					2	2%	1	1%	2	2%

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Mặc dù nợ nhóm II đến nhóm V trong tổng dư nợ của BIDV Đông Sài Gòn có xu hướng giảm tuy nhiên dư nợ cho vay đối với DNNVV thay đổi theo hướng ngược lại giảm dần tỷ trọng nợ nhóm I, tăng nợ nhóm II đến nhóm V. Nếu như năm 2005 nợ nhóm I chiếm đến 92% trong tổng dư nợ cho vay DNNVV, nợ nhóm II chiếm 8% thì

đến năm 2009, nợ nhóm I chỉ còn 19%, nợ nhóm II tăng lên 79%, riêng nợ nhóm III đến nhóm V không đáng kể chỉ biến động từ 1% đến 2% trong giai đoạn từ 2007-2009.

Kết quả trên là do ảnh hưởng của khủng hoảng kinh tế tác động nhiều đến hoạt động kinh doanh của hầu hết các DNNVV làm giảm tốc độ tăng trưởng của doanh nghiệp trong khi việc áp dụng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ mới của BIDV lại gắn liền với lịch sử hoạt động của doanh nghiệp, đáng kể là các chỉ tiêu tài chính, vì vậy nhiều DNNVV đang quan hệ tín dụng tại ngân hàng bị chuyển xuống nhóm nợ xấu hơn do có tốc độ tăng trưởng lợi nhuận không cao hoặc có xu hướng chậm lại. Đây cũng là một trong những nguyên nhân hạn chế tăng trưởng tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn.

Mặc dù các chỉ tiêu trong hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ của BIDV gắn liền với lịch sử hoạt động của doanh nghiệp cũng như lịch sử quan hệ với ngân hàng, trong đó có chỉ tiêu về nợ quá hạn. Tuy nhiên, để đánh giá tốt hơn chất lượng tín dụng đối với cho vay DNNVV cũng như khả năng thanh toán nợ đến hạn của doanh nghiệp thì cần thiết phải phân tích chỉ tiêu tỷ lệ nợ quá hạn đối với cho vay DNNVV.

❖ *Tỷ lệ nợ quá hạn*

Với phương châm phát triển tín dụng an toàn, hiệu quả, BIDV Đông Sài Gòn đã kiểm soát tốt tình trạng nợ xấu, không phát triển thêm khách hàng doanh nghiệp có xếp hạng từ nhóm III đến nhóm V, kiểm soát tỷ lệ nợ quá hạn dưới 1%, kết quả là tỷ lệ nợ quá hạn của ngân hàng luôn duy trì ở mức rất thấp chỉ chiếm 0,7% trong tổng dư nợ năm 2005 và trung bình 0,18% trong giai đoạn 2006-2009.

Riêng đối với cho vay DNNVV dù được đảm bảo tốt bằng thế chấp tài sản, song do quy mô phát triển tín dụng đối với khách hàng này tại BIDV Đông Sài Gòn trong những năm đầu còn rất hạn chế nên với 1 đến 2 khách hàng có nợ quá hạn đã làm tỷ lệ nợ quá hạn của DNNVV cao hơn rất nhiều so với tỷ lệ nợ quá hạn chung của cả ngân hàng, cụ thể năm 2005 với mức nợ quá hạn 2,2 tỷ đồng, tỷ lệ nợ quá hạn DNNVV

chiếm đến 4,38% tổng dư nợ cho vay DNNVV, tuy nhiên tỷ lệ này cũng đã giảm dần qua các năm và chỉ còn 0,16% năm 2009.

Bảng 2.13: Tỷ lệ nợ quá hạn tại BIDV Đông Sài Gòn giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005	2006	2007	2008	2009
Tổng dư nợ cho vay	313	339	446	777	1.050
Dư nợ cho vay DNNVV	48	51	86	98	124
Nợ quá hạn	2,2	0,2	0,5	3,5	1,1
Nợ quá hạn DNNVV	2,1	0,2	0,6	0,5	0,2
Tỷ lệ nợ quá hạn	0,70%	0,06%	0,11%	0,45%	0,10%
Trong đó NQH DNNVV/Dư nợ DNNVV	4,38%	0,39%	0,70%	0,51%	0,16%
Số cán bộ QHKH (người)	8	9	12	14	17
Dư nợ bình quân/cán bộ QHKH	39	38	37	56	62

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Để hoạt động tín dụng phát triển an toàn BIDV Đông Sài Gòn đã đầu tư nguồn nhân lực cho công tác tín dụng, hàng năm đều tuyển dụng thêm cán bộ tín dụng (nay là cán bộ QHKH) đã được đào tạo chính quy tại các trường đại học nhằm đảm bảo quản lý tốt công việc, với dư nợ bình quân mỗi cán bộ quản lý là 62 tỷ đồng trong khi tập trung chủ yếu là các khách hàng doanh nghiệp lớn thì mức này còn thấp so với các chi nhánh của BIDV trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh, cụ thể tại BIDV Tây Sài Gòn bình quân mỗi cán bộ QHKH quản lý 167 tỷ đồng dư nợ nhưng quản lý chủ yếu là khách hàng cá thể và DNNVV.

❖ Dư nợ vay có tài sản đảm bảo

Nhìn chung hoạt động cho vay đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn khá an toàn khi nguồn trả nợ thứ hai là tài sản bảo đảm được đảm bảo tốt, trong đó phần lớn là

bất động sản. Trong những năm đầu sau khi thành lập ngân hàng gần như không cho vay tín chấp đối với nhóm khách hàng này trừ những món vay trung dài hạn được đảm bảo bằng tài sản hình thành vốn vay nhưng tài sản chưa hoàn thiện để thế chấp cho ngân hàng nên tỷ lệ dư nợ cho vay không có tài sản đảm bảo từ năm 2005-2007 trung bình chỉ chiếm khoảng 7% tổng dư nợ cho vay DNNVV.

Bảng 2.14: Cơ cấu dư nợ cho vay DNNVV có TSĐB giai đoạn 2005-2009

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2005		2006		2007		2008		2009	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng
Tổng dư nợ	48	100%	51	100%	88	100%	98	100%	124	100%
Dư nợ có TSĐB	45	94%	47	92%	79	90%	83	85%	102	82%
Dư nợ không có TSĐB	3	6%	4	8%	9	10%	15	15%	22	18%

Nguồn: Chi nhánh Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Đông Sài Gòn

Đến năm 2008, 2009 với việc áp dụng các chính sách khách hàng có phần thông thoáng hơn, trong bối cảnh khủng hoảng kinh tế, DNNVV gặp rất nhiều khó khăn về nguồn vốn, trong khi với quy mô hoạt động nhỏ lại rất hạn chế về tài sản đảm bảo, vì vậy BIDV Đông Sài Gòn đã gia tăng tỷ lệ cho vay không có tài sản đảm bảo lên nhưng vẫn đảm bảo tính an toàn cao trong hoạt động cho vay nên tỷ lệ này vẫn rất hạn chế ở mức 15% năm 2008 và 18% năm 2009.

Như vậy, nhìn chung tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn trong giai đoạn 2005-2009 phát triển theo hướng tích cực về quy mô, cơ cấu cũng như chất lượng, tuy nhiên tốc độ phát triển chưa tương xứng với tiềm năng, còn hạn chế ở hoạt động cho vay mà chưa mở rộng và phát triển sang các hình thức cấp tín dụng khác như bảo lãnh và chưa được quan tâm khai thác tốt đối với đối tượng khách hàng DNNVV,

chủ trương phát triển tín dụng quá an toàn chỉ tập trung cho vay ngắn hạn và hạn chế cho vay không có tài sản đảm bảo cũng là một trở ngại lớn trong việc phát triển tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn.

Đồng thời, hoạt động tín dụng đối với DNNVV cũng

Do vậy, muốn phát triển tín dụng đối với nhóm khách hàng này cần thiết phải tiến hành khảo sát ý kiến các DNNVV hiện đang quan hệ vay vốn tại ngân hàng để hiểu rõ hơn mức độ hài lòng của doanh nghiệp từ đó xây dựng chiến lược phát triển phù hợp cũng như đưa ra các biện pháp cần thiết để khai thác hiệu quả những lợi ích mà nhóm khách hàng tiềm năng này mang lại cho ngân hàng.

2.3.3.4 Khảo sát ý kiến đánh giá của các DNNVV về quan hệ tín dụng với BIDV Đông Sài Gòn

Qua quá trình tư vấn, phỏng vấn trực tiếp một số DNNVV đang quan hệ vay vốn tại BIDV Đông Sài Gòn tác giả nhận thấy phần lớn các doanh nghiệp đều quan tâm đến các vấn đề như: hồ sơ, thủ tục vay vốn nhiều hay ít, vấn đề lãi suất, thời gian giải quyết hồ sơ, thái độ phục vụ của nhân viên ngân hàng. Trên cơ sở tìm hiểu các thông tin trên tác giả tiến hành lập bảng câu hỏi phỏng vấn khách hàng (phụ lục kèm theo).

- Chọn mẫu: Mẫu điều tra gồm 40 DNNVV hiện đang vay vốn tại BIDV Đông Sài Gòn.

- Thời gian điều tra: Cuộc điều tra diễn ra từ 21/06/2010 đến 30/06/2010

- Cách thức thực hiện điều tra: Phiếu điều tra được gửi đến giám đốc doanh nghiệp hoặc kế toán trưởng hay nhân viên giao dịch với ngân hàng của doanh nghiệp theo các phương thức: gửi trực tiếp cho nhân viên của doanh nghiệp khi đến giao dịch với ngân hàng, gửi mail hoặc fax tới công ty và nhận lại kết quả khảo sát bằng những phương thức trên. Kết quả thăm dò ý kiến như sau:

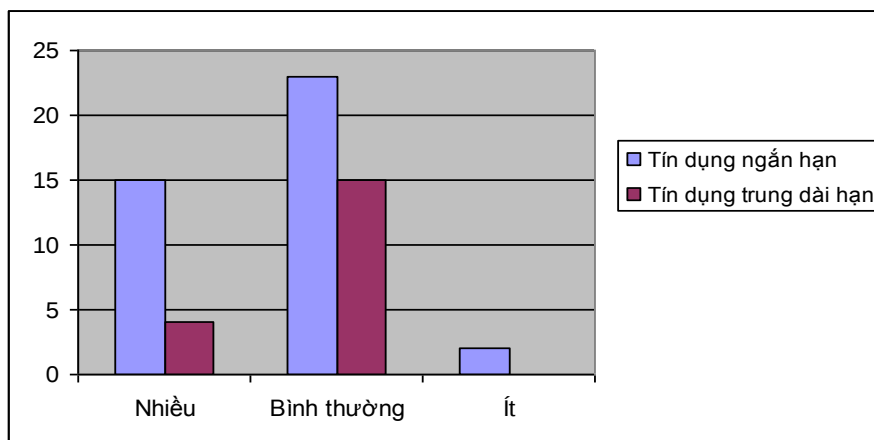
Bảng 2.15: Kết quả thăm dò ý kiến các DNNVV vay vốn tại BIDV Đông Sài Gòn

Đơn vị tính: Phiếu

Chỉ tiêu	Ý kiến của khách hàng giao dịch tại BIDV ĐSG			
1. Hồ sơ vay vốn	Nhiều	Bình thường	Ít	Tổng
Tín dụng ngắn hạn	15	23	2	40
Tín dụng trung dài hạn	4	15		19
2. Lãi suất vay vốn	Cao	Chấp nhận được	Thấp	Tổng
Tín dụng ngắn hạn	1	33	6	40
Tín dụng trung dài hạn		11	8	19
3. Thời gian xử lý hồ sơ	Nhanh	Bình thường	Chậm	Tổng
Kết quả đánh giá	5	21	14	40
Tỷ lệ %	12,50%	52,50%	35,00%	100,00%
4. Thái độ phục vụ	Nhiệt tình	Bình thường	Chưa tốt	Tổng
Nhân viên ngân hàng	23	15	2	40
Lãnh đạo	28	12		40
5. Mức độ hài lòng	Hài lòng	Bình thường	Chưa hài lòng	Tổng
Kết quả đánh giá	18	15	7	40
Tỷ lệ %	45,00%	37,50%	17,50%	100,00%

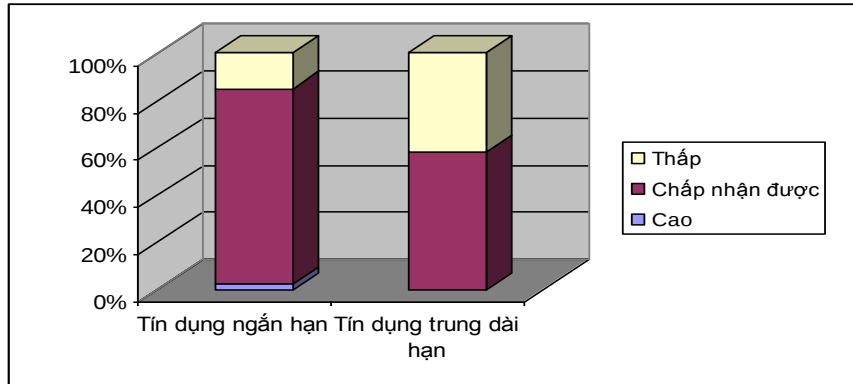
Nguồn: Tổng hợp kết quả phỏng vấn khách hàng tại BIDV Đông Sài Gòn

Kết quả điều tra cho thấy về chỉ tiêu số lượng hồ sơ vay vốn có 65% ý kiến đánh giá bình thường, chỉ có 3% cho rằng hồ sơ ít, nhưng vẫn còn đến 32% ý kiến doanh nghiệp cho rằng hồ sơ vay vốn nhiều.

Biểu đồ 2.2: Ý kiến đánh giá của khách hàng về hồ sơ vay vốn

Về thời gian xử lý hồ sơ chỉ có 5 ý kiến đánh giá ngân hàng xử lý hồ sơ nhanh chiếm 12,5% trong khi 21 ý kiến cho rằng bình thường chiếm 52,5%, song còn nhiều ý kiến cho rằng việc xử lý hồ sơ vay vốn của BIDV Đông Sài Gòn còn chậm, cụ thể là 14 trong tổng số 40 ý kiến, chiếm đến 35%.

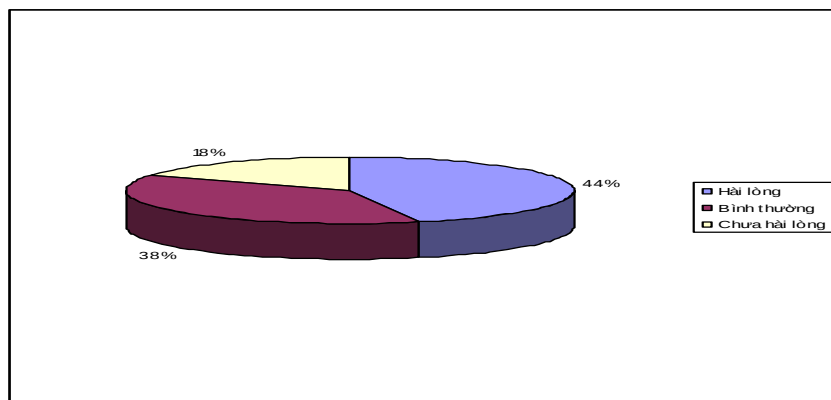
Biểu đồ 2.3: Đánh giá của khách hàng về lãi suất vay tại BIDV Đông Sài Gòn



Về lãi suất cho vay: Đa số ý kiến khách hàng cho rằng lãi suất cho vay của BIDV Đông Sài Gòn chấp nhận được chiếm đến 75% và có đến 24% ý kiến đánh giá lãi suất thấp, chỉ có 2% trong tổng số ý kiến cho rằng lãi suất cho vay cao.

Ý kiến đánh giá về mức độ hài lòng của các DNNVV khi quan hệ vay vốn với BIDV Đông Sài Gòn có 18 ý kiến đánh giá hài lòng chiếm 44% trong khi còn đến 18% chưa hài lòng và 38% đánh giá hài lòng ở mức độ bình thường.

Biểu đồ 2.4: Đánh giá của DNNVV về mức độ hài lòng khi quan hệ vay vốn tại BIDV Đông Sài Gòn



2.4 Những hạn chế và nguyên nhân hạn chế khả năng phát triển tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn

BIDV Đông Sài Gòn có trụ sở nằm ở cửa ngõ phía Đông của thành phố Hồ Chí Minh, tiếp giáp các tỉnh Bình Dương, Đồng Nai có kinh tế phát triển mạnh và năng động, nơi tập trung nhiều khu công nghiệp, khu chế xuất lớn như khu công nghiệp Việt Nam – Singapore, khu công nghiệp Sóng Thần, Amata, khu công nghệ cao (Quận 9), khu chế xuất Linh Trung 1 và 2,... đây là những nơi tập trung nhiều doanh nghiệp trong đó có rất nhiều DNNVV kinh doanh hiệu quả, sẽ là cơ hội tốt để phát triển tín dụng cũng như dịch vụ ngân hàng đối với nhóm khách hàng tiềm năng này. Tuy nhiên, BIDV Đông Sài Gòn chưa khai thác hiệu quả thế mạnh của mình, còn nhiều nguyên nhân hạn chế khả năng phát triển tín dụng đối với khách hàng DNNVV.

2.4.1 Hạn chế và nguyên nhân từ phía ngân hàng

♦ *Chưa xây dựng kế hoạch phát triển lâu dài và hiệu quả:* Thực tế cho thấy tốc độ tăng trưởng tín dụng của BIDV Đông Sài Gòn tăng khá nhanh qua các năm, tuy nhiên tốc độ tăng không đồng đều, chưa ổn định do thiếu định hướng kế hoạch. Ngân hàng chỉ phát triển tín dụng trong giới hạn các chỉ tiêu được Hội sở chính giao như: giới hạn tín dụng tối đa, tỷ lệ cho vay ngắn hạn/trung dài hạn, tỷ lệ dư nợ cho vay ngoài quốc doanh, tỷ lệ nợ quá hạn,... mà chưa xây dựng được các chỉ tiêu riêng cho chi nhánh như tỷ lệ cho vay bán lẻ hay giới hạn tín dụng dành cho từng nhóm khách hàng, đặc biệt là cho DNNVV, chưa xây dựng kế hoạch về cơ cấu dư nợ cho vay theo ngành nghề kinh doanh,...

♦ *Yếu trong việc đa dạng hóa sản phẩm:* Tại BIDV nói chung và BIDV Đông Sài Gòn nói riêng các sản phẩm tín dụng còn rất hạn chế, thiếu tính linh hoạt và được áp dụng chung cho tất cả các đối tượng khách hàng nên không đáp ứng tốt nhu cầu cho mỗi đối tượng khách hàng khác nhau. Đối với khách hàng DNNVV, chưa có những sản phẩm đặc thù hay chính sách ưu tiên cần thiết để thu hút đối tượng này. Ngoài ra,

ngân hàng cũng chưa nghiên cứu để cung cấp gói sản phẩm ngân hàng nhằm hướng đến phục vụ một cách toàn diện cho khách hàng nói chung và DNNVV nói riêng.

♦ ***Kênh cung ứng dịch vụ truyền thống chưa đáp ứng được yêu cầu:*** Phong cách bán hàng tại BIDV Đông Sài Gòn còn rất thụ động, chủ yếu phục vụ cho khách hàng trực tiếp đến giao dịch với ngân hàng, công tác tiếp thị, tìm kiếm khách còn bị xem nhẹ, phần lớn khách hàng tự đến với ngân hàng hoặc được giới thiệu thông qua các đối tác kinh doanh hiện là khách hàng của ngân hàng, cách bán hàng này không còn phù hợp trong thời kỳ cạnh tranh gay gắt như hiện nay và càng không phù hợp với đối tượng khách hàng DNNVV vốn rất e ngại trong việc tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng.

♦ ***Chất lượng phục vụ chưa cao:*** Mặc dù có đội ngũ cán bộ QHKKH trẻ được đào tạo chính quy từ các trường đại học tuy nhiên phần lớn là sinh viên mới tốt nghiệp và chưa được tham gia các khóa đào tạo, huấn luyện chuyên môn bán hàng theo phong cách hiện đại, chủ động và chuyên nghiệp. Tư tưởng khách hàng vay vốn luôn cần ngân hàng hơn là ngân hàng cần họ vẫn còn tồn tại trong suy nghĩ của nhiều cán bộ thậm chí của một số lãnh đạo trong ngân hàng. Đây là rào cản lớn để phát triển khi yếu tố cạnh tranh ngày càng khốc liệt thì sự khác biệt sẽ tạo ưu thế riêng của mỗi ngân hàng và nhân tố tạo nên sự khác biệt đó chính là con người.

Chưa xây dựng đội ngũ cán bộ phục vụ khách hàng chuyên nghiệp cùng với việc BIDV chuyển đổi mô hình hoạt động theo hướng cán bộ QHKKH là người trực tiếp tiếp xúc, tư vấn và bán tất cả các sản phẩm cho khách hàng nên BIDV Đông Sài Gòn còn rất lúng túng trong việc vận hành mô hình mới, vì vậy đã ảnh hưởng nhiều đến chất lượng phục vụ khách hàng, trong khi khách hàng phải chấp nhận thủ tục vay vốn nhiều theo quy định của BIDV mà thời gian giải quyết hồ sơ lại chậm do phải qua nhiều bộ phận khác nhau.

Hơn nữa, chức năng, nhiệm vụ của một số bộ phận trong dây chuyền tác nghiệp tín dụng chưa rõ ràng, còn chồng chéo, sự phối hợp giữa các bộ phận, phòng ban chưa nhịp nhàng, thông suốt đã gây ách tắc và chậm trễ trong việc giải quyết hồ sơ vay vốn.

♦ **Công nghệ chỉ ở mức độ trung bình:** Mặc dù BIDV đã tiên phong trong thực hiện công tác hiện đại hóa, đầu tư phát triển công nghệ nhưng chỉ dừng lại ở việc quản lý thông tin giao dịch của khách hàng và giao dịch trực tuyến trong toàn hệ thống BIDV mà chưa xây dựng được các chương trình quản lý lưu trữ thông tin khách hàng tập trung từ đó phân tích cảnh báo rủi ro đối với khách hàng có lịch sử quan hệ tín dụng không tốt. Ngoài ra, việc ứng dụng tin học và tự động hóa trong giao dịch còn nhiều hạn chế, chưa đồng bộ.

Với hệ thống XHTDNB mà BIDV là ngân hàng tiên phong xây dựng tiệm cận với thông lệ quốc tế sẽ giúp BIDV Đông Sài Gòn thuận lợi hơn trong việc đánh giá toàn diện về các khía cạnh hoạt động của doanh nghiệp và lịch sử quan hệ của họ với ngân hàng giúp ngân hàng chọn lọc được những khách hàng tốt. Hệ thống XHTDNB của BIDV đã được World Bank và tổ chức xếp hạng quốc tế Moody's đánh giá cao. Đây cũng là phương pháp xếp hạng cốt lõi mà các ngân hàng và các tổ chức định hạng quốc tế hiện đang sử dụng.

Tuy nhiên, chương trình này được đưa vào sử dụng hơn ba năm đã bắt đầu bộc lộ những hạn chế nhất định và chưa phù hợp với đặc điểm hoạt động của DNNVV tại Việt Nam, với rất nhiều chỉ tiêu mà doanh nghiệp không thể đạt được, vì vậy tỷ trọng dư nợ DNNVV tại BIDV được xếp hạng từ nhóm II đến nhóm V chiếm rất cao trong khi ngân hàng hạn chế phát triển tín dụng đối với các nhóm này vì mức độ rủi ro cao.

♦ **Công tác quản trị điều hành còn hạn chế:** BIDV là NHTM quốc doanh với lịch sử hoạt động chuyên về cấp phát vốn phục vụ xây dựng cơ bản mặc dù trong thời gian gần đây đã có những chuyển biến tích cực theo hướng hiện đại hóa hoạt động ngân hàng và hướng đến trở thành tập đoàn tài chính ngân hàng hiện đại. Song tại một số chi nhánh của BIDV nói chung và BIDV Đông Sài Gòn nói riêng công tác quản trị điều hành còn mang nặng tính hình thức, thụ động, hoạt động theo chỉ đạo từ hội sở chính, thiếu sáng tạo, chưa nhạy bén trước những thay đổi của nền kinh tế. Phát triển tín dụng một cách cứng nhắc, thật an toàn và tập trung cho vay doanh nghiệp lớn để

hạn chế việc quản lý khách hàng, giảm gánh nặng công việc cho cán bộ vì vậy mà tín dụng dành cho bán lẻ và DNNVV rất hạn chế.

Bên cạnh đó lãnh đạo ngân hàng chưa xây dựng được mối quan hệ tốt với các cơ quan quản lý nhà nước và các sở ban ngành địa phương như: UBND Quận, cơ quan thuế, phòng công chứng, phòng tài nguyên và môi trường, ban quản lý khu chế xuất, khu công nghiệp,... trong khi đây là nơi cung cấp nhiều thông tin đáng tin cậy về hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp trên địa bàn.

♦ **Công tác đào tạo và chính sách đãi ngộ đối với cán bộ làm công tác tín dụng chưa thỏa đáng:** việc phổ biến kinh nghiệm, đào tạo nâng cao nghiệp vụ tín dụng cho cán bộ, đặc biệt là cán bộ trẻ chưa được quan tâm đúng mức. Hầu hết cán bộ sau khi được tuyển dụng sẽ tự nghiên cứu quy trình nghiệp vụ hay học tập kinh nghiệm từ cán bộ cũ và tiếp nhận công việc ngay sau thời gian thử việc mà không tham gia bất kỳ khóa đào tạo chuyên môn nghiệp vụ nào.

Chưa tổ chức được việc kiểm tra định kỳ cũng như thi nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ cho CBCNV để làm căn cứ cho việc nâng lương, quy hoạch, bổ nhiệm cán bộ, việc bổ nhiệm cán bộ còn mang tính chất chủ quan, thiếu dân chủ, chưa có chính sách khuyến khích cán bộ tự đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn và thu hút người tài, dẫn đến cán bộ thiếu động lực để tự đào tạo, trao dồi trình độ chuyên môn nghiệp vụ và dễ dàng chuyển sang ngân hàng khác có chế độ đãi ngộ tốt hơn, thực tế hàng năm BIDV Đông Sài Gòn tổ chức 1 đến 2 đợt tuyển dụng cán bộ, tuy nhiên đa số là để bù đắp cho số cán bộ thôi việc bởi trong giai đoạn 2005-2009 tổng số cán bộ của BIDV Đông Sài Gòn chỉ dao động trong khoảng 100-110 cán bộ mỗi năm. Ngoài ra, cán bộ khi được bổ nhiệm làm kiểm soát hay phó phòng QHKKH vẫn phải phụ trách quản lý một số khách hàng nhất định, điều này sẽ hạn chế việc kiểm soát rủi ro trong công tác tín dụng.

2.4.2 Hạn chế và nguyên nhân từ phía doanh nghiệp nhỏ và vừa

Mặc dù DNNVV Việt Nam đã được quan tâm, hỗ trợ từ nhiều cơ quan ban ngành như Chính phủ, Sở Kế hoạch đầu tư các tỉnh, thành phố, các hiệp hội,... tuy nhiên hầu hết các doanh nghiệp vẫn còn gặp khó khăn, lúng túng, kinh doanh mang tính tự phát, thiếu định hướng,... nên phần nào đã ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng.

♦ **Thiếu tài sản đảm bảo:** Doanh nghiệp hoạt động chủ yếu dựa vào vốn tự có của chủ doanh nghiệp hoặc vay mượn từ người thân, bạn bè, tài sản để thế chấp ngân hàng của doanh nghiệp rất ít và gần như không có, đặc biệt là các doanh nghiệp mới thành lập vì vậy khi muốn vay vốn ngân hàng để mở rộng sản xuất kinh doanh doanh nghiệp thường vấp phải điều kiện thế chấp tài sản, đây được xem là điều kiện rất quan trọng của các NHTM và nó càng quan trọng hơn đối với các NHTM quốc doanh ngại rủi ro khi doanh nghiệp không có nguồn trả nợ thứ hai.

♦ **DNNVV kinh doanh mang tính tự phát, thiếu định hướng:** Chủ doanh nghiệp thường là người làm thuê hay hợp tác kinh doanh, sau một thời gian có kinh nghiệm thành lập công ty riêng, nhân viên là người thân trong gia đình hoặc bạn bè nên phần lớn không qua đào tạo chuyên môn, kiến thức thị trường và quản trị điều hành. Vì vậy, doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc xây dựng phương án kinh doanh cũng như dự án đầu tư lâu dài mang lại hiệu quả cao để thuyết phục ngân hàng hỗ trợ vốn.

♦ **Năng lực tài chính hạn chế:** Rất nhiều trường hợp khi doanh nghiệp được ngân hàng tư vấn, hướng dẫn lập phương án, dự án kinh doanh phù hợp với nhu cầu và thực tế hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp và có tính khả thi cao đã được ngân hàng xem xét chấp thuận tài trợ vốn nhưng doanh nghiệp không thể đáp ứng yêu cầu vốn tự có tham gia. Mỗi phương án, dự án vay vốn được ngân hàng tài trợ thường kèm theo điều kiện về vốn tự có tham gia tối thiểu 20% tổng chi phí của phương án, dự án đó và thực hiện giải ngân vốn tự có trước hoặc song song với vốn vay ngân hàng, doanh nghiệp cam kết đảm bảo yêu cầu của ngân hàng nhưng khi dự án được triển khai thì

doanh nghiệp không thể chứng minh được vốn tự có tham gia nên gây khó khăn cho ngân hàng khi giải ngân vốn vay.

♦ ***Thông tin cung cấp không trung thực, giao dịch mua bán thiếu cơ sở pháp lý:*** Chuẩn mực kế toán Việt Nam đã được ban hành theo hướng phù hợp với loại hình DNNVV, tuy nhiên nhiều doanh nghiệp vẫn chưa tuân thủ quy định, báo cáo tài chính được lập theo hướng đối phó, tồn tại nhiều báo cáo tài chính trong cùng một niên độ tài chính, cụ thể đối với cơ quan thuế thì doanh nghiệp thường khai lỗ hoặc lãi rất ít để trốn thuế, trong khi cung cấp cho ngân hàng doanh nghiệp lại chỉnh sửa tình vi, lợi nhuận rất cao và không ngừng tăng cao qua các năm, các thông tin phi tài chính cũng được doanh nghiệp cung cấp một cách tùy tiện thiếu cơ sở theo hướng có lợi cho doanh nghiệp để được ngân hàng hỗ trợ vốn, điều này đã làm giảm lòng tin của ngân hàng đối với các DNNVV.

Bên cạnh đó, DNNVV hoạt động kinh doanh còn dựa vào lòng tin lẫn nhau với các đối tác nên giao dịch chủ yếu được thỏa thuận bằng lời nói không qua xác lập hợp đồng mua bán để đảm bảo tính pháp lý nên gặp nhiều rủi ro, mua bán thiếu chứng từ, hóa đơn chứng minh nên khó khăn cho ngân hàng khi không có căn cứ để thẩm định hồ sơ và giải ngân vốn vay.

♦ ***Còn nhiều DNNVV e ngại tiếp cận các sản phẩm tín dụng của BIDV:*** Một bộ phận không ít các DNNVV còn mặc cảm với quy mô hoạt động nhỏ, khó khăn về nhiều mặt như vốn, công nghệ, nhân lực,... sẽ khó tiếp cận với vốn tín dụng ngân hàng, đặc biệt là với các NHTM quốc doanh như BIDV thường chỉ tài trợ vốn cho các doanh nghiệp lớn, mà chưa chú trọng cho vay đối với các DNNVV. Ngoài ra, các DNNVV cảm thấy thủ tục vay vốn khó khăn, rườm rà và thái độ phục vụ của đội ngũ cán bộ ngân hàng còn mang nặng tính hành chính.

Thực tế hiện nay, một số lãnh đạo và cán bộ QHKKH gần như không mặn mà với các DNNVV vì khoản vay nhỏ mà trình tự thủ tục cấp tín dụng tại BIDV không khác gì những khoản vay lớn. Do đó, DNNVV thấy rằng họ không nhận được sự quan tâm

đúng mức từ phía BIDV nên thường tìm đến NHTMCP để được cung cấp các sản phẩm tín dụng với thủ tục vay vốn đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh hơn.

2.4.3 Hạn chế và nguyên nhân từ các cơ quan chức năng

2.4.3.1 Ngân hàng nhà nước

♦ *Việc cung cấp thông tin về hoạt động tín dụng của ngành ngân hàng chưa được công bố rộng rãi và thường xuyên:* Định kỳ hàng tháng, hàng quý các NHTM phải lập các báo cáo tín dụng gửi về NHNN tại mỗi tỉnh, thành phố như hệ thống báo cáo theo quyết định 477/2004/QĐ-NHNN ngày 28/04/2004 của NHNN bao gồm các báo cáo như: báo cáo dư nợ theo ngành nghề kinh tế, dư nợ cho vay DNNVV, dư nợ cho vay có tài sản đảm bảo,...

Tuy nhiên, các số liệu này đơn thuần chỉ phục vụ cho công tác thống kê của NHNN và chỉ được công bố khi có hội nghị lớn về quản trị điều hành trong ngành Ngân hàng mà chưa được công bố rộng rãi và thường xuyên để các NHTM có thể theo dõi cập nhật làm tư liệu để có định hướng và điều chỉnh kế hoạch kinh doanh của mình cho phù hợp với xu hướng hiện tại cũng như xây dựng chiến lược kinh doanh lâu dài.

Ngoài ra, các thông tin về dư nợ tín dụng hỗ trợ DNNVV được NHNN công bố thường xuyên và rộng rãi trên các phương tiện thông tin đại chúng cũng góp phần giúp các DNNVV thấy được mức độ quan tâm và sẵn sàng hỗ trợ của các NHTM đối với đối tượng DNNVV từ đó rút ngắn khoảng cách giữa NHTM và DNNVV, khi đó doanh nghiệp sẽ mạnh dạng tiếp cận với nguồn vốn tín dụng ngân hàng.

♦ *Trung tâm thông tin tín dụng chưa đáp ứng được yêu cầu của các NHTM:* Trung tâm thông tin tín dụng được thành lập nhằm cung cấp thông tin tín dụng cho các TCTD thành viên về doanh nghiệp có quan hệ tín dụng tại các TCTD nhưng trên thực tế thời gian qua, CIC chỉ dừng lại ở việc thống kê các thông tin về báo cáo tài chính, một số thông tin về pháp lý như thành viên sáng lập, các chức danh quản lý chính của doanh nghiệp, tình hình dư nợ, tài sản đảm bảo thế chấp tại các TCTD mà doanh nghiệp đang có quan hệ.

Tuy nhiên, những thông tin này cũng chưa được cập nhật kịp thời đến thời điểm TCTD yêu cầu cung cấp thông tin (thông thường chậm hơn 15 đến 30 ngày). Ngoài ra, các thông tin về khả năng thanh toán, chi tiết về lịch sử quan hệ tín dụng tại tất cả các TCTD của doanh nghiệp cũng chưa được cung cấp,... và đặc biệt là các bài phân tích, đánh giá có chất lượng về quá trình quan hệ tín dụng của doanh nghiệp trung tâm vẫn chưa thực hiện được.

♦ **Hệ thống công nghệ thông tin chưa bắt kịp khu vực và thế giới:** Hạ tầng công nghệ thông tin với các giải pháp kỹ thuật và phương thức truyền thông chưa phù hợp với trình độ phát triển của hệ thống ngân hàng Việt Nam và các chuẩn mực, thông lệ quốc tế. Hệ thống an toàn, bảo mật thông tin, dữ liệu và an ninh mạng chưa được quan tâm đúng mức để đảm bảo an toàn tài sản và hoạt động của NHNN và các TCTD.

♦ **Chưa làm đầu mối gắn kết các NHTM với nhau:** Với sự cạnh tranh cao, các NHTM Việt Nam thường có những đánh giá độc lập và có những chính sách riêng cho các đối tượng khách hàng khác nhau và các thông tin này thường được bảo mật để đảm bảo lợi ích riêng của mỗi ngân hàng, trong khi các NHTM ở các nước thường cung cấp các thông tin doanh nghiệp về trung tâm thông tin doanh nghiệp do ngân hàng trung ương hay các tổ chức chuyên thu thập, xử lý và cung cấp thông tin của quốc gia làm đầu mối và từ tổ chức này các TCTD có thể mua lại thông tin về doanh nghiệp với độ tin cậy cao nhằm tránh được nhiều rủi ro cho mình cũng như nghiên cứu thêm nhiều sản phẩm mới và áp dụng chính sách khách hàng tốt hơn các TCTD khác để thu hút, lôi kéo khách hàng về mình, đây là phương thức cạnh tranh lành mạnh góp phần không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng của các TCTD.

2.4.3.2 Hạn chế và nguyên nhân từ các cơ quan ban ngành khác

Đối với các DNNVV có báo cáo tài chính không trung thực, gian dối trong cung cấp thông tin, đặc biệt là báo cáo tài chính cho các cơ quan chức năng đến nay vẫn chưa có cơ chế xử phạt thỏa đáng đã dẫn đến tình trạng nhiều doanh nghiệp trốn thuế, kinh doanh kém hiệu quả dẫn đến phá sản trong thời gian dài mà cơ quan thuế không

kiểm soát kịp thời, điều này cũng gây thiệt thòi cho các doanh nghiệp kinh doanh hiệu quả và trung thực, họ không được khuyến khích và thiếu động lực thực hiện kiểm toán báo cáo tài chính khi chi phí cho việc này khá cao so với quy mô hoạt động của DNNVV.

Về thông tin doanh nghiệp, hiện nay có rất nhiều cơ quan ban ngành có thể cung cấp những thông tin hữu ích về doanh nghiệp như: Sở Kế hoạch đầu tư, cơ quan thuế, hải quan, cục thống kê,... tuy nhiên, họ chưa có cơ chế hay quy định cũng như lợi ích gì khi cung cấp các thông tin cho NHTM hay cho bản thân doanh nghiệp khi muốn tìm hiểu thêm về mức độ tin cậy của các đối tác khi họ muốn quan hệ hợp tác với nhau.

Bên cạnh đó, cũng phải kể đến hiệu quả hoạt động của các hiệp hội như: Hiệp hội DNNVV, các hiệp hội ngành nghề kinh doanh mặc dù đã phát triển mạnh và hỗ trợ rất tích cực cho DNNVV trong thời gian qua, tuy nhiên vẫn còn nhiều doanh nghiệp hoạt động độc lập không tham gia các hiệp hội, ngành nghề nên không có được nhiều thông tin về thị trường trong và ngoài nước cũng như học tập trao đổi kinh nghiệm giữa các doanh nghiệp với nhau để cải tiến công nghệ, nâng cao năng lực cạnh tranh và uy tín của mình để có thể dễ dàng tiếp cận nguồn vốn vay ngân hàng.

Việc thành lập Quỹ bảo lãnh tín dụng tại các địa phương theo chủ trương và chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ và Bộ Tài chính đã được thực hiện nhưng hiệu quả đạt được chưa cao, để được cấp bảo lãnh tín dụng của Quỹ Bảo lãnh tín dụng các DNNVV cũng phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện về tài sản đảm bảo, phương án kinh doanh hiệu quả, dự án khả thi,... Như vậy, con đường tiếp cận với nguồn vốn tín dụng ngân hàng thông qua Quỹ Bảo lãnh tín dụng dường như dài hơn và khó khăn hơn rất nhiều so với việc tiếp cận trực tiếp với ngân hàng bởi phải qua hai lần thẩm định là Quỹ bảo lãnh tín dụng và ngân hàng cho vay, chưa kể vì tính an toàn và thận trọng ngân hàng đưa ra các điều kiện tín dụng mà không được Quỹ tín dụng chấp nhận thì doanh nghiệp cũng không tiếp cận được vốn vay.

Tóm tắt chương 2

Nội dung chương 2 đã trình bày tình hình phát triển mạnh mẽ của DNNVV về số lượng cũng như những khó khăn của DNNVV, đặc biệt là những khó khăn về vốn và khả năng tiếp cận vốn tín dụng ngân hàng. Qua đó, phân tích thực trạng cho vay đối với DNNVV tại một số NHTM và đi sâu phân tích thực trạng cho vay đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn, những hạn chế và nguyên nhân hạn chế sự phát triển tín dụng đối với DNNVV tại ngân hàng này để làm cơ sở cho việc đưa ra các giải pháp khắc phục trong chương 3.

Chương 3

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN TÍN DỤNG ĐỐI VỚI DOANH NGHIỆP NHỎ VÀ VỪA TẠI CHI NHÁNH NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN ĐÔNG SÀI GÒN

3.1 Quan điểm của Đảng, Nhà nước ta về phát triển các DNNVV

Trong thời gian gần đây Đảng và Nhà nước ta không ngừng đổi mới cơ chế, chính sách, khuyến khích và tạo điều kiện phát triển kinh tế tư nhân theo hướng:

- Nhà nước tạo môi trường về pháp luật và các cơ chế, chính sách thuận lợi cho DNNVV thuộc mọi thành phần kinh tế phát triển bình đẳng và cạnh tranh lành mạnh nhằm huy động mọi nguồn lực trong nước kết hợp với nguồn lực từ bên ngoài cho đầu tư phát triển.

- Phát triển DNNVV theo phương châm tích cực, vững chắc, nâng cao chất lượng, đạt hiệu quả kinh tế, góp phần tạo nhiều việc làm, xóa đói, giảm nghèo, đảm bảo trật tự, an toàn xã hội; phát triển DNNVV gắn với các mục tiêu quốc gia, các mục tiêu phát triển kinh tế-xã hội phù hợp với điều kiện của từng vùng, từng địa phương, khuyến khích phát triển công nghiệp nông thôn, làng nghề truyền thống, chú trọng phát triển DNNVV ở các vùng sâu, vùng xa, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn; ưu tiên phát triển và hỗ trợ các DNNVV do đồng bào dân tộc, phụ nữ, người tàn tật,... làm chủ doanh nghiệp; ưu tiên phát triển một số lĩnh vực có khả năng cạnh tranh cao.

- Hoạt động trợ giúp của Nhà nước chuyển dần từ hỗ trợ trực tiếp sang hỗ trợ gián tiếp để nâng cao năng lực cho các DNNVV.

- Khuyến khích phát triển các loại hình ngân hàng, NHTMCP chuyên phục vụ các DNNVV, trong đó bao gồm cả việc phát triển nghiệp vụ cho thuê tài chính và áp dụng biện pháp cho vay không có tài sản đảm bảo đối với DNNVV có dự án khả thi, có hiệu quả để đáp ứng nhu cầu vốn đầu tư kinh doanh.

Với sự quan tâm từ Đảng và Nhà nước đối với khu vực kinh tế tư nhân mà DNNVV chiếm chủ yếu sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong sản xuất, mở rộng hoạt động kinh doanh và là cơ hội tốt cho các NHTM trong đó có BIDV Đông Sài Gòn tiếp cận, thu hút và phát triển tín dụng đối với nhóm khách hàng tiềm năng này. Dưới đây là một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn

3.2 Nhóm giải pháp từ BIDV Đông Sài Gòn

3.2.1 Thay đổi quan điểm trong phát triển tín dụng

BIDV đã xác định mục tiêu trở thành ngân hàng đứng đầu về phục vụ các DNNVV, song nhiều chi nhánh của BIDV trong đó có BIDV Đông Sài Gòn vẫn chưa thấy được tầm quan trọng và cần thiết phải tập trung phát triển tín dụng, dịch vụ đối với nhóm khách hàng là DNNVV.

Hiện nay, tại BIDV Đông Sài Gòn còn chú trọng cho vay đối với các khoản vay có giá trị lớn, tập trung vào đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp lớn nhằm giảm bớt gánh nặng quản lý nhiều hồ sơ, nhiều khách hàng cho cán bộ, nhưng việc này lại tiềm ẩn nhiều rủi ro. Để khai thác thế mạnh có trụ sở nằm trên địa bàn cửa ngõ phía Đông của Tp. Hồ Chí Minh tiếp giáp các tỉnh có tốc độ tăng trưởng cao như Bình Dương, Đồng Nai,... hướng đến mục tiêu chung của BIDV là trở thành ngân hàng đứng đầu về phục vụ các DNNVV và đồng thời để giảm thiểu rủi ro trong công tác tín dụng, BIDV Đông Sài Gòn cần thiết phải thay đổi quan điểm, chuyển sang phát triển tín dụng đối với DNNVV và bán lẻ, bởi việc tập trung cho vay doanh nghiệp lớn làm cho ngân hàng dễ bị động trong cung cấp lẫn thu hồi vốn.

Thực tế cho thấy, đối với một dự án lớn khi khách hàng không trả được nợ hay phải gia hạn thời gian trả nợ thì ngân hàng rất bị động trong việc thực hiện kế hoạch giải ngân đối với dự án khác đã ký hợp đồng tín dụng bởi mỗi chi nhánh của BIDV phải tuân thủ mức giới hạn tín dụng tối đa mà BIDV giao. Vì vậy, cần phải chủ động tiếp cận với các DNNVV trong quan hệ vay vốn, đảm bảo đủ vốn cần thiết cho các

doanh nghiệp vay khi có các dự án, phương án sản xuất kinh doanh khả thi. Chủ động tháo gỡ khó khăn cho DNNVV về các thủ tục vay vốn trong phạm vi cơ chế tín dụng được phép.

3.2.2 Xây dựng chính sách khách hàng riêng đối với DNNVV

3.2.2.1 Chính sách về lãi suất và phí

Đa số DNNVV có tiềm lực tài chính yếu, đặc biệt là đối với doanh nghiệp mới thành lập thì chính sách lãi suất, phí là một trong những vấn đề được doanh nghiệp rất quan tâm khi tiếp cận với nguồn vốn tín dụng ngân hàng vì sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của doanh nghiệp, lãi suất cho vay thấp sẽ làm giảm chi phí lãi vay của doanh nghiệp và khi đó lợi nhuận sẽ tăng lên. Do đó, ngân hàng cần xây dựng chính sách lãi suất, phí cạnh tranh và linh hoạt ưu tiên áp dụng cho đối tượng khách hàng DNNVV, lãi suất cho vay có thể giảm dần dựa vào các tiêu chí như thời gian quan hệ với ngân hàng, mức độ tín nhiệm, mức độ sử dụng các dịch vụ khác của ngân hàng,...

Hiện nay, công tác thẩm định hồ sơ vay của cán bộ QHKKH chỉ dừng lại ở việc thẩm định cho vay mà chưa quan tâm đến việc doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ khác trong khi lãi suất cho vay lại áp dụng như nhau đối với tất cả các khách hàng, DNNVV chỉ được ưu tiên miễn phí phạt khi có nợ quá hạn, nhưng doanh nghiệp ít nhận được ưu đãi này vì không muốn để nợ quá hạn làm giảm uy tín của mình.

Với chính sách lãi suất, phí chưa thật sự ưu đãi, ngân hàng chưa thu hút DNNVV quan hệ vay vốn, chưa khuyến khích DNNVV sử dụng các dịch vụ ngân hàng khác ngoài sản phẩm vay, vì thế cần xây dựng cơ chế khuyến khích các doanh nghiệp vay vốn sử dụng thêm các sản phẩm, dịch vụ khác như: thanh toán lương, internet banking, dịch vụ vắn tin bằng điện thoại (BSMS), thẻ tín dụng quốc tế dành cho ban giám đốc doanh nghiệp,... Do vậy, ngoài việc xây dựng chính sách lãi suất, phí riêng ưu đãi cho DNNVV ngân hàng cần có những gói phí, lãi suất tỷ lệ nghịch với mức độ sử dụng dịch vụ ngân hàng của doanh nghiệp.

3.2.2.2 Chính sách về tài sản đảm bảo

Một khó khăn lớn của DNNVV là thiếu tài sản đảm bảo để thế chấp khi tiếp cận với nguồn vốn tín dụng ngân hàng, BIDV Đông Sài Gòn ưu tiên nhận tài sản đảm bảo là bất động sản bởi có tính thanh khoản cao, trong khi các DNNVV thường chỉ có vốn bằng tiền hay MMTB nên ít được ngân hàng chấp nhận và nếu muốn vay vốn tại ngân hàng thường chủ doanh nghiệp phải dùng tài sản của cá nhân mình để bảo lãnh cho doanh nghiệp vay vốn, tuy nhiên việc bảo lãnh này không phải doanh nghiệp nào cũng thực hiện được.

Vì vậy, muốn phát triển tín dụng đối với DNNVV, tạo điều kiện cho doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn vay, ngân hàng cần mở rộng việc tiếp nhận nhiều loại tài sản đảm bảo như: nhà xưởng, MMTB, phương tiện vận tải, các khoản phải thu, hàng hóa tồn kho, bộ chứng từ hàng xuất,...

Ngoài ra, theo chính sách khách hàng mà BIDV áp dụng đối với các doanh nghiệp được xếp hạng theo hệ thống xếp hạng tín dụng của BIDV thì tương ứng với mỗi hạng từ BBB đến AAA khách hàng sẽ được BIDV xem xét cho vay không có tài sản đảm bảo với tỷ lệ từ 10% đến 50% giá trị khoản vay, tuy nhiên với mục tiêu phát triển tín dụng phải đảm bảo an toàn cao nên tại BIDV Đông Sài Gòn việc cho vay không có tài sản đảm bảo theo chính sách khách hàng của BIDV còn rất hạn chế, đặc biệt là đối với DNNVV. Do vậy, ngân hàng cần mở rộng tỷ lệ cho vay không có tài sản đảm bảo trong giới hạn chính sách khách hàng mà BIDV cho phép.

3.2.2.3 Hoàn thiện hệ thống xếp hạng tín dụng theo hướng phù hợp với DNNVV tại Việt Nam

Hệ thống XHTDNB của BIDV được xây dựng chung cho tất cả các đối tượng khách hàng là doanh nghiệp tuy nhiên DNNVV tại Việt Nam có những đặc thù riêng như quy mô tài sản nhỏ, trình độ chuyên môn và quản lý của chủ doanh nghiệp chủ yếu đúc kết từ kinh nghiệm hay học hỏi từ bạn bè mà không được đào tạo bài bản nên bằng

cấp chuyên môn rất hạn chế, chưa chú trọng nhiều đến việc bảo hiểm tài sản, DNNVV dễ bị tác động bởi môi trường kinh doanh, những biến động của nền kinh tế nên khi kinh tế suy thoái sẽ ảnh hưởng lớn làm hiệu quả hoạt động kinh doanh của các DNNVV giảm sút,... trong khi chỉ tiêu về bằng cấp chuyên môn của chủ doanh nghiệp, mức độ bảo hiểm tài sản, các chỉ tiêu tài chính như quy mô tài sản, tốc độ tăng trưởng doanh thu, lợi nhuận được chú trọng và chiếm tỷ trọng điểm cao trong hệ thống xếp hạng hiện nay của BIDV, cho nên hệ thống này không phù hợp khi áp dụng cho cả DNNVV, hơn nữa việc áp dụng chính sách khách hàng phụ thuộc vào kết quả xếp hạng doanh nghiệp theo hệ thống xếp hạng này nên các DNNVV sẽ bị thiệt nhiều hơn. Vì vậy, BIDV Đông Sài Gòn cần nghiên cứu kỹ hệ thống xếp hạng tín dụng đang áp dụng tại BIDV từ đó có những đề xuất với BIDV về việc chỉnh sửa hệ thống xếp hạng tín dụng cho phù hợp với đặc thù của DNNVV tại Việt Nam.

3.2.2.4 Về nguồn vốn cho vay

Sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường huy động vốn hiện nay của các ngân hàng cùng với nhiều kênh đầu tư hấp dẫn khác như kinh doanh vàng, bất động sản, chứng khoán,... dẫn đến các NHTM gặp nhiều khó khăn trong công tác huy động vốn, trong khi để đảm bảo an toàn trong hoạt động, các NHTM phải cân đối giữa nguồn vốn huy động và cho vay, riêng đối với BIDV để đảm bảo an toàn cho cả hệ thống, định kỳ hàng tháng BIDV sẽ giao hệ số về tỷ lệ tổng dư nợ cho vay trên tổng số dư huy động vốn (gọi tắt là hệ số K) cho các chi nhánh của BIDV để cân đối nguồn vốn cho vay.

Như vậy, để đảm bảo có đủ nguồn vốn cho vay trong đó ưu tiên hỗ trợ các DNNVV, đặc biệt là vốn cho vay trung dài hạn trong điều kiện huy động vốn gặp nhiều khó khăn, BIDV Đông Sài Gòn cần chủ động tiếp cận và tận dụng nguồn vốn BIDV nhận ủy thác hoặc vay của các tổ chức Quốc tế, Chính phủ như: nguồn **JBIC** (dự án vay được ký kết giữa Chính phủ Nhật Bản và Chính phủ Việt Nam trong 30 năm với tổng số tiền là 6 tỷ Yên), **REDP** (dự án “Phát triển năng lượng tái tạo” vay Ngân hàng Thế giới), **AFD** (nguồn vốn BIDV vay của Cơ quan Phát triển Pháp cho

“Chương trình phát triển doanh nghiệp vừa và nhỏ”, trị giá 17,5 triệu EUR), tính đến nay BIDV Đông Sài Gòn chưa có khoản vay nào sử dụng các nguồn vốn này.

Bên cạnh đó, mặc dù BIDV đã có mục tiêu đến hết năm 2010 đạt dư nợ cho vay DNNVV lên đến 100.000 tỷ đồng, song mục tiêu này chưa được cụ thể hóa bằng việc giao chỉ tiêu phát triển tín dụng đối với DNNVV cho từng đơn vị thành viên. Vì vậy, để tận dụng lợi thế địa bàn hoạt động, phát huy tính sáng tạo trong kinh doanh BIDV Đông Sài Gòn cần chủ động dành một nguồn vốn nhất định hàng năm để hỗ trợ cho nhóm khách hàng DNNVV, định kỳ đánh giá hiệu quả đạt được, tìm ra những hạn chế và đưa ra giải pháp khắc phục khó khăn để không ngừng mở rộng quy mô cho vay đối với DNNVV.

3.2.2.5 Đơn giản hóa thủ tục vay vốn và rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ

Nhiều DNNVV ngại tiếp cận nguồn vốn từ các NHTM, trong đó đáng kể là các NHTM quốc doanh do ngại thủ tục vay vốn rườm rà. Thực tế qua điều tra ý kiến DNNVV về thủ tục vay vốn tại BIDV Đông Sài Gòn, kết quả nhiều doanh nghiệp cho rằng thủ tục vay vốn còn nhiều và thường xuyên thay đổi biểu mẫu, thời gian giải quyết hồ sơ lâu đã làm cho doanh nghiệp gặp nhiều khó khăn trong quan hệ vay vốn.

Như vậy, BIDV Đông Sài Gòn cần xem lại để chuẩn hóa các thủ tục vay vốn của đối tượng khách hàng DNNVV theo hướng đơn giản hóa và hạn chế các giấy tờ mà doanh nghiệp phải cung cấp, cần thiết có thể xem khoản vay của DNNVV như một khoản vay của khách hàng cá nhân (tín dụng bán lẻ) tại ngân hàng để việc cung cấp các sản phẩm tín dụng cho DNNVV đơn giản hơn, rút ngắn thời gian xét duyệt cho vay cũng như xử lý hồ sơ giải ngân bởi giá trị khoản vay của DNNVV thường không cao hơn so với khoản vay của tư nhân, cá thể.

Thêm một điều đáng quan tâm nữa là lãnh đạo Phòng Quan hệ khách hàng doanh nghiệp không được ủy quyền phán quyết bất kỳ khoản vay nào cũng như lãnh đạo Phòng Quản trị tín dụng không được ủy quyền phê duyệt giải ngân nên đã kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ của doanh nghiệp.

Để rút ngắn thời gian giải quyết hồ sơ vay vốn cũng như giải ngân của DNNVV, BIDV Đông Sài Gòn cần thiết phải thực hiện việc ủy quyền phán quyết tín dụng đối với lãnh đạo Phòng Quan hệ khách hàng doanh nghiệp và ủy quyền phê duyệt giải ngân đối với lãnh đạo Phòng Quản trị tín dụng.

3.2.2.6 Đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng dành cho DNNVV

Sản phẩm tín dụng dành cho doanh nghiệp tại BIDV hiện nay còn rất hạn chế với những sản phẩm truyền thống như cho vay ngắn hạn theo món, theo hạn mức, cho vay đầu tư dự án trung dài hạn. Vì vậy, để thu hút khách hàng doanh nghiệp trong đó tập trung khai thác nhóm khách hàng tiềm năng là DNNVV, BIDV cần nghiên cứu phát triển thêm nhiều sản phẩm tín dụng để đáp ứng nhu cầu vay ngày càng cao và đa dạng của DNNVV, nhanh chóng đưa vào thực tiễn hoạt động tại tất cả các chi nhánh của BIDV các sản phẩm đã được nghiên cứu như thấu chi, thẻ tín dụng dành cho DNNVV. BIDV Đông Sài Gòn cần mạnh dạn đi tiên phong trong việc cung cấp sản phẩm mới, đặc biệt sản phẩm thấu chi và thẻ tín dụng vì rất phù hợp với đặc điểm kinh doanh của DNNVV.

- ***Thấu chi***: Do nhu cầu vốn tín dụng của DNNVV không thường xuyên, liên tục mà mang tính thời vụ để bù đắp thiếu hụt tạm thời khi nhận được đơn hàng hay có thương vụ kinh doanh mới, khi đó nhu cầu vốn của doanh nghiệp rất cấp thiết nếu chờ giải quyết hồ sơ cho một món vay như bình thường thì rất có thể doanh nghiệp sẽ mất đi cơ hội đầu tư. Với sản phẩm thấu chi, doanh nghiệp có thể sử dụng số tiền vượt quá số dư trong tài khoản tiền gửi thanh toán của doanh nghiệp mở tại ngân hàng với một hạn mức tối đa được ngân hàng cấp. Như vậy, doanh nghiệp có thể sử dụng số tiền thấu chi một cách nhanh chóng và thuận tiện mà không cần phải làm các thủ tục vay vốn, giải ngân như các khoản vay thông thường.

Việc xác định hạn mức thấu chi có thể căn cứ vào xếp hạng của doanh nghiệp, nhu cầu vốn lưu động, tốc độ chu chuyển dòng tiền của doanh nghiệp cũng như mối quan hệ gắn bó lâu dài và uy tín của doanh nghiệp đối với ngân hàng, hạn mức thấu chi

có thể có hoặc không có tài sản đảm bảo tùy theo chính sách khách hàng áp dụng với từng doanh nghiệp.

- ***Thẻ tín dụng***: Ngân hàng cung cấp vốn cho DNNVV thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng. Với sản phẩm này ngân hàng cấp cho DNNVV một hạn mức tín dụng kèm thẻ tín dụng, doanh nghiệp dùng thẻ tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ hay rút tiền mặt khi cần tại các máy ATM với số tiền tối đa trong giới được ngân hàng cấp.

Với sản phẩm này doanh nghiệp không cần phải đến ngân hàng để thực hiện giao dịch chuyển tiền thanh toán cho đối tác hay nhận tiền mặt mà có thể thanh toán ngay khi cần tại những nơi chấp nhận thanh toán bằng thẻ tín dụng hay chuyển khoản hoặc rút tiền tại máy ATM của hầu hết các ngân hàng vì hiện tại BIDV đã tham gia hệ thống banknet, kết nối để được sử dụng máy ATM của tất cả các ngân hàng thành viên của hệ thống banknet.

3.2.2.7 Chính sách ưu đãi đối với các sản phẩm bán chéo

Song song với hoạt động cho vay, ngân hàng cần quan tâm phát triển và có chính sách ưu đãi đối với các sản phẩm bán chéo khác, với định hướng cung cấp một cách toàn diện các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho mỗi khách hàng từ dịch vụ thanh toán trong và ngoài nước đến kinh doanh ngoại tệ, dịch vụ ngân hàng điện tử như e-banking, vắn tin số dư qua điện thoại, đến cung cấp các sản phẩm như: bảo hiểm, tư vấn tài chính, sắp xếp danh mục đầu tư, quản lý tài sản thậm chí các sản phẩm tiện ích như thẻ tín dụng quốc tế dành cho ban giám đốc doanh nghiệp nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho họ trong quá trình đi công tác giao dịch với đối tác nước ngoài,...

3.2.3 Xây dựng đội ngũ cán bộ chuyên nghiệp trong hoạt động tín dụng

3.2.3.1 Công tác tuyển dụng, đào tạo

Hiện nay, với việc BIDV thực hiện công tác tuyển dụng tập trung tại hai điểm đầu mối là Thành phố Hồ Chí Minh và Hà Nội để tuyển dụng nhân viên cho các chi nhánh trên hai địa bàn trọng điểm này và các tỉnh lân cận với chất lượng thi tuyển đầu vào cao

sẽ tuyển dụng các ứng viên có trình độ chuyên môn tốt vào làm việc tại các chi nhánh của BIDV.

Tuy nhiên, do đặc thù công việc phải tuân thủ những quy trình, quy định cũng như văn bản chế độ của ngân hàng nên công tác đào tạo cũng cần được quan tâm và xây dựng thành quy trình, thực hiện xuyên suốt tại ngân hàng. Hiện nay, BIDV Đông Sài Gòn đã thành lập ban đào tạo nhưng hoạt động chưa hiệu quả, trên thực tế khi cán bộ mới được tuyển dụng sẽ được phân công về các phòng nghiệp vụ tự đào tạo và tiếp nhận công việc ngay sau thời gian thử việc mà không qua bất kỳ khóa đào tạo nào, vì vậy cán bộ công tác ở mỗi lĩnh vực chỉ am hiểu về sản phẩm, lĩnh vực đó nên rất hạn chế trong công tác tiếp thị, giới thiệu sản phẩm tới khách hàng.

Do vậy, ngay sau khi tuyển dụng cán bộ mới, ngân hàng cần thiết phải tiến hành đào tạo về những sản phẩm của BIDV Đông Sài Gòn đang cung cấp, giới thiệu các quy trình, quy định liên quan đến chuyên môn nghiệp vụ, chính sách khách hàng, cũng như phong cách phục vụ khách hàng,... tiếp đó thực hiện đào tạo chuyên sâu theo quy trình tác nghiệp của từng nghiệp vụ, có như vậy cán bộ mới nắm vững kiến thức, tự tin trong công tác và phục vụ khách hàng tốt hơn.

Công tác đào tạo cũng cần được duy trì thường xuyên và khuyến khích các phòng tổ nghiệp vụ, mỗi cá nhân không ngừng tự đào tạo trao đổi kiến thức chuyên môn, thường xuyên có những buổi học tập trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau giữa các phòng nghiệp vụ cũng như giữa khối kinh doanh với khối hỗ trợ để hiểu và chia sẻ lẫn nhau nhằm phối hợp với nhau nhịp nhàng, thông suốt giúp cho quá trình bán hàng được nhanh chóng, thuận lợi và hiệu quả hơn. Công tác đào tạo tại ngân hàng cần thực hiện tốt nhằm mục tiêu đào tạo mỗi nhân viên ngân hàng trở thành một nhân viên tiếp thị sản phẩm, dịch vụ, là người làm gia tăng giá trị các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và là người mang lại lợi ích cho khách hàng và ngân hàng.

3.2.3.2 Chính sách đãi ngộ đối với cán bộ quan hệ khách hàng

Đề thu hút và giữ được nhân viên giỏi gắn bó với ngân hàng lâu dài, BIDV Đông Sài Gòn cũng cần thực hiện chính sách đãi ngộ hợp lý, đặc biệt là đối với cán bộ làm công tác tín dụng, hiện nay theo mô hình mới mà BIDV đang áp dụng thì cán bộ QHKH phải thực hiện các công tác từ tiếp thị, đến chào bán tất cả các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng như sản phẩm tín dụng, tiền gửi, thanh toán trong và ngoài nước, mua bán ngoại tệ, phát hành thẻ, thanh toán lương,... Theo đó, chỉ có cán bộ QHKH mới là người tiếp xúc và bán hàng trực tiếp cho khách hàng, còn các bộ phận khác chỉ tác nghiệp để hoàn thiện khâu bán hàng.

Riêng đối với công tác tín dụng tại BIDV, cán bộ QHKH là người thực hiện công việc định giá tài sản đảm bảo, thẩm định hồ sơ vay, thẩm định phương án, dự án vay vốn, cùng khách hàng đi công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo tài sản thế chấp, quản lý, thực hiện chính sách khách hàng cũng như theo dõi kiểm tra quá trình thực hiện các cam kết của khách hàng,... Nhìn chung, công việc của cán bộ QHKH rất nhiều và có tính rủi ro cao đòi hỏi mỗi cán bộ phải tự trang bị những kiến thức cần thiết cho công việc, song chính sách đãi ngộ đối với cán bộ QHKH tại BIDV Đông Sài Gòn hiện nay rất khiêm tốn.

Đây là nguyên nhân mà trong nhiều năm qua số lượng cán bộ QHKH tại BIDV Đông Sài Gòn không tăng nhiều trong khi quy mô hoạt động không ngừng tăng và hàng năm số lượng cán bộ mới được tuyển thêm không ít, bởi cán bộ mới chỉ bù đắp cho số cán bộ thôi việc và vì thế tuổi nghề của cán bộ QHKH theo đó cũng có chiều hướng giảm dần.

Vì vậy, chính sách đãi ngộ đối với cán bộ QHKH tại BIDV Đông Sài Gòn cần đặc biệt quan tâm cải thiện, công tác quy hoạch, bổ nhiệm đối với cán bộ cũng cần căn cứ vào năng lực và trình độ chuyên môn thông qua các kỳ thi nâng cao tay nghề để chọn ra những người thật sự có năng lực bổ sung vào hàng ngũ lãnh đạo nhằm tạo được môi

trường cạnh tranh lành mạnh khuyến khích cán bộ trẻ nỗ lực phấn đấu và cống hiến nhiều hơn.

Đi đôi với chính sách đãi ngộ, ngân hàng cũng cần phân định rõ trách nhiệm của từng cán bộ gắn với công việc được giao, việc phân công công việc cần cụ thể hóa bằng các chỉ tiêu như dư nợ cuối kỳ, dư nợ bình quân, tỷ lệ nợ quá hạn tối đa, hoặc phân công theo từng nhóm khách hàng,... nếu đạt kết quả tăng trưởng tốt, an toàn cần có cơ chế khen thưởng kịp thời, thỏa đáng nếu để xảy ra nợ xấu phải chịu trách nhiệm xử lý, những việc này đến nay BIDV Đông Sài Gòn chưa thực hiện được.

3.2.3.3 Nâng cao năng lực quản trị điều hành, kiểm soát rủi ro trong công tác tín dụng

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, kiểm soát tốt rủi ro trong công tác tín dụng, ngân hàng cần thiết phải thực hiện việc phân cấp, ủy quyền, nâng cao vai trò lãnh đạo đối với lãnh đạo Phòng Quan hệ khách hàng doanh nghiệp và Phòng Quản trị tín dụng để rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ khách hàng.

Tách bạch giữa công tác quản trị điều hành với tác nghiệp, không để cấp Phó phòng hay kiểm soát tín dụng phải kiêm nhiệm việc quản lý khách hàng như hiện nay sẽ không đảm bảo kiểm soát tốt rủi ro tín dụng.

3.2.4 Tăng cường công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm, thương hiệu và chăm sóc khách hàng

Công tác tiếp thị quảng bá sản phẩm tại BIDV Đông Sài Gòn chưa được quan tâm đúng mức, trải qua năm năm hoạt động ngân hàng vẫn chưa thành lập được một bộ phận chuyên trách về công tác tiếp thị, hiện công việc này được phòng Kế hoạch tổng hợp thực hiện nhưng mang tính thời vụ mà chưa xây dựng được kế hoạch cụ thể cho từng mảng riêng biệt như nghiên cứu thị trường, quảng bá thương hiệu hay chăm sóc khách hàng,... theo từng giai đoạn nhất định.

Thiếu nhân lực và yếu trong công tác nghiên cứu thị trường nên ngân hàng không xác định được nhóm khách hàng mục tiêu, lúng túng trong xác định hướng đi riêng cho

mình để từ đó có những bước đi cụ thể sáng tạo, bức phá đạt hiệu quả cao như một số chi nhánh của BIDV đã làm mà hoạt động rất thụ động phụ thuộc nhiều vào những chỉ tiêu, giới hạn mà BIDV giao. Vì vậy, ngân hàng cần đầu tư cho nghiên cứu thị trường, phân tích điểm mạnh, điểm yếu của ngân hàng, phân tích đối thủ cạnh tranh, tìm kiếm cơ hội, tận dụng lợi thế cạnh tranh để xác định hướng đi phù hợp, tạo nên sự khác biệt trong cung cấp sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

Công tác chăm sóc khách hàng, thực hiện các chương trình khuyến mãi thúc đẩy bán hàng cũng cần có kế hoạch trước và cụ thể cho từng giai đoạn, từng đối tượng khách hàng như việc tặng hoa, quà cho chủ doanh nghiệp nhân dịp sinh nhật, các ngày lễ tết, ngày thành lập công ty,... chưa được ngân hàng quan tâm thực hiện, chính sách khách hàng cũng chưa được thực hiện thường xuyên và rộng rãi, còn quan trọng hóa lợi nhuận mà thiếu sự quan tâm, chia sẻ với những khó khăn của doanh nghiệp, đặc biệt là đối với DNNVV dẫn đến nhiều khách hàng chuyển dần hoặc chuyển hẳn sang giao dịch với ngân hàng khác, đây là mất mát lớn của ngân hàng. Cho nên, vì sự phát triển bền vững và ổn định, BIDV Đông Sài Gòn cần dung hòa lợi ích giữa ngân hàng và khách hàng, phải xem hiệu quả hoạt động của khách hàng là mục tiêu hoạt động của ngân hàng.

Bên cạnh đó, cần tăng cường công tác tiếp thị quảng bá sản phẩm dịch vụ ngân hàng, xây dựng hình ảnh, quảng bá thương hiệu ngân hàng đến với các tổ chức, cá nhân thông qua việc tài trợ các sự kiện kinh tế, chính trị hay tham gia giao lưu các sự kiện văn hóa, thể thao,... được tổ chức trên địa bàn.

Hơn nữa, trong hoạt động ngân hàng, đặc biệt là công tác tín dụng thường xuyên liên quan đến các cơ quan ban ngành như: Phòng Công chứng, Tài nguyên Môi trường, Chi Cục thuế, Sở Kế hoạch đầu tư, Công an, Ban Quản lý khu công nghiệp, khu chế xuất,... Vì vậy, ngân hàng cần thiết lập cũng như cải thiện mối quan hệ với các cơ quan hữu quan, TCTD trên địa bàn để thuận tiện hơn trong quan hệ giao dịch cũng như thu thập các thông tin cần thiết về doanh nghiệp phục vụ cho công tác tiếp thị, bán hàng.

3.2.5 Thành lập bộ phận thu thập, xử lý thông tin và bộ phận chuyên phục vụ DNNVV

BIDV nói chung và BIDV Đông Sài Gòn nói riêng chưa có bộ phận chuyên thu thập và xử lý thông tin phục vụ công tác tín dụng nên cán bộ thẩm định hồ sơ vay phải tự tiến hành thu thập từ nhiều nguồn khác nhau. Chất lượng thông tin thu thập được phụ thuộc vào kinh nghiệm và mối quan hệ xã hội của mỗi cán bộ.

Đối với cán bộ mới, việc thu thập thông tin có chất lượng là vô cùng khó khăn. Mặt khác, để việc thu thập thông tin có chất lượng đòi hỏi nhiều thời gian và chi phí cao. Vì vậy, ngân hàng cần xây dựng hệ thống thông tin tín dụng khoa học, có thể truy cập dễ dàng và nhanh chóng để cán bộ có được nguồn thông tin đáng tin cậy đánh giá về hoạt động cũng như ngành nghề kinh doanh của doanh nghiệp.

Ngoài ra, để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đối với DNNVV, BIDV Đông Sài Gòn cần thiết phải thành lập một bộ phận riêng để phục vụ DNNVV, bộ phận này sẽ thực hiện nhiệm vụ xây dựng các chiến lược tiếp thị, chiến lược phát triển sản phẩm tín dụng, cũng như các sản phẩm ngân hàng khác dành riêng cho đối tượng khách hàng là DNNVV, bộ phận này có thể trực thuộc Phòng Quan hệ khách hàng doanh nghiệp.

3.2.6 Phát triển mạng lưới

Công tác phát triển mạng lưới cần được nghiên cứu kỹ, cần thiết phải tiến hành khảo sát thị trường trước khi quyết định mở rộng mạng lưới, việc thành lập mới phòng dịch phải căn cứ vào nhu cầu thực tế, công tác khai trương các phòng giao dịch cần được chuẩn bị chu đáo, tổ chức tốt, nhằm tận dụng để khuyết trương hình ảnh, thương hiệu của ngân hàng.

3.3 Nhóm giải pháp đối với doanh nghiệp nhỏ và vừa

3.3.1 Thay đổi quan điểm trong việc tiếp cận các nguồn vốn

Phần lớn các DNNVV khi khởi nghiệp với quy mô vốn rất hạn chế và thường sử dụng nguồn vốn tự có hoặc vay mượn từ người thân, bạn bè mà ít khi tiếp cận nguồn vốn tín dụng từ ngân hàng vì cho rằng doanh nghiệp mới khởi đầu hoặc có quy mô nhỏ

ít tài sản thế chấp, hiệu quả hoạt động kinh doanh chưa cao nên không đủ điều kiện vay vốn ngân hàng, ngoài ra doanh nghiệp thường không am hiểu về cơ chế cấp tín dụng của NHTM, còn tâm lý ngại thủ tục vay vốn rườm rà, phức tạp, thời gian giải quyết hồ sơ chậm,...

Hiện nay, thị trường tài chính của nước ta đã phát triển, tốc độ phát triển và cạnh tranh của các ngân hàng ngày càng cao vì vậy khả năng đánh giá doanh nghiệp và tài trợ vốn cho doanh nghiệp ngày càng trở nên dễ dàng hơn cho nên doanh nghiệp nên mạnh dạn tiếp cận nguồn vốn của các ngân hàng để nâng cao năng lực tài chính thực hiện các phương án kinh doanh cũng như dự án đầu tư khả thi.

Tuy nhiên, các DNNVV cần phát triển theo hướng cân đối giữa nguồn vốn tự có và vay ngân hàng ở mức hợp lý để hoạt động sản xuất kinh doanh, không dựa hoàn toàn hoặc chủ yếu vào vốn vay thương mại hay ngân hàng. Phải coi vốn vay ngân hàng là vốn vay bổ sung, cần thiết khi các điều kiện tính toán đã được xác lập trong quá trình đầu tư.

3.3.2 Chú trọng công tác đào tạo, thu hút nguồn nhân lực có chuyên môn cao

Với quy mô hoạt động nhỏ, chủ yếu tập trung vào sản xuất kinh doanh nhằm mục đích nhanh chóng thu hồi vốn và gia tăng lợi nhuận mà DNNVV thường ít quan tâm đến chế độ đãi ngộ đối với CBCNV của mình như chế độ lương, thưởng, đào tạo chuyên môn,...

Để hoạt động lâu dài và hiệu quả DNNVV cần đầu tư vào yếu tố con người, nếu hạn chế về tài chính không thể cho nhân viên tham gia các khóa đào tạo chính quy, doanh nghiệp có thể thông qua các hiệp hội, ngành nghề, các cơ quan ban ngành hỗ trợ DNNVV hay các đối tác kinh doanh để gửi nhân viên đến đó đào tạo nâng cao tay nghề hay trình độ quản lý.

Về công tác tuyển dụng, doanh nghiệp cần phối hợp với các cơ sở đào tạo trên địa bàn như trường trung cấp nghề, trường cao đẳng, đại học để tuyển nhân viên có trình độ chuyên môn phù hợp với từng vị trí trong doanh nghiệp.

3.3.3 Khai thác triệt để lợi ích của các kênh thông tin đặc biệt là Internet

DNNVV cần nắm bắt đầy đủ và kịp thời những thông tin về sản phẩm, công nghệ, thị trường,... sẽ giúp doanh nghiệp đưa ra những quyết định kinh doanh đúng đắn, hạn chế rủi ro, nâng cao hiệu quả hoạt động của doanh nghiệp.

Vì vậy, DNNVV cần thiết phải đầu tư cho công nghệ thông tin, khai thác tối đa lợi ích của kênh thông tin Internet, nơi cung cấp nhiều thông tin hữu ích, nhanh chóng và rất quan trọng về công nghệ sản xuất, sản phẩm, thị trường trong và ngoài nước cho doanh nghiệp. Tuy nhiên, việc khai thác này cũng cần phải có chọn lọc đối với những địa chỉ cung cấp nguồn thông tin đáng tin cậy như cổng thông tin điện tử của các cơ quan ban ngành của Nhà nước, hay trang tin từ các hiệp hội ngành nghề,...

3.3.4 Tích cực tham gia các hiệp hội, tổ chức, liên doanh liên kết giữa các doanh nghiệp

Đặc trưng của các DNNVV là hoạt động kinh doanh với quy mô nhỏ lẻ và rời rạc nên khả năng cạnh tranh rất yếu. Vì vậy, việc liên doanh liên kết với nhau giúp doanh nghiệp học hỏi, trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau cũng như chia sẻ với nhau những đơn hàng lớn mà một hay một số ít doanh nghiệp không thể cung ứng được từ đó mở rộng thị trường tiêu thụ, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Hiện nay, các hiệp hội, ngành nghề hỗ trợ rất nhiều cho DNNVV, là cầu nối cho các doanh nghiệp liên kết với nhau, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của doanh nghiệp, đồng thời cũng là cầu nối giữa doanh nghiệp với các cơ quan nhà nước cũng như các tổ chức quốc tế sẽ giúp các DNNVV dễ tiếp cận với chủ trương đường lối của Đảng và Nhà nước trong định hướng phát triển kinh tế xã hội từ đó xây dựng chiến lược kinh doanh phù hợp.

Bên cạnh đó thông qua các hiệp hội, tổ chức liên doanh, liên kết, DNNVV cũng có thể quảng bá thương hiệu, sản phẩm, nâng cao hình ảnh, vị thế của mình, từ đó nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường trong nước và quốc tế.

3.3.5 Tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính hiện đại

Ngày nay với những dịch vụ tài chính hiện đại mà các TCTD cung cấp như: tư vấn tài chính, lập phương án, dự án kinh doanh, sắp xếp danh mục đầu tư, quản lý tài sản,... có thể giúp doanh nghiệp khắc phục được khó khăn trong việc xây dựng phương án, dự án đầu tư, quản lý vốn,... tiếp cận và sử dụng các dịch vụ tài chính này DNNVV sẽ thuận lợi hơn trong việc thuyết phục các ngân hàng hỗ trợ vốn.

3.3.6 Tuân thủ pháp luật và quy định của Nhà nước

Rất nhiều DNNVV do không am hiểu pháp luật và những quy định của Nhà nước, hoạt động sản xuất kinh doanh theo hướng riêng và vi phạm các quy định của Nhà nước nên đã gặp rất nhiều khó khăn và rủi ro như dễ xảy ra kiện tụng lẫn nhau và doanh nghiệp thiếu hiểu biết về pháp luật luôn là đơn vị chịu thiệt hại nhiều hơn.

Ngoài ra, còn một bộ phận không nhỏ các DNNVV cố tình vi phạm các quy định để trục lợi như tình trạng lập chứng từ giao dịch giả, gian lận trong lập sổ sách kế toán để trốn thuế và đang có xu hướng gia tăng trong khi Nhà nước chưa có các biện pháp mạnh để xử lý và khắc phục, điều này không chỉ vi phạm pháp luật mà còn đánh mất lòng tin của ngân hàng khi thẩm định cho vay.

Chính vì vậy, DNNVV cần tuân thủ pháp luật và những quy định của Nhà nước, thực hiện đúng chế độ sổ sách, chứng từ kế toán, thực hiện đầy đủ nghĩa vụ đóng thuế cho Nhà nước, nâng cao uy tín của doanh nghiệp đối với ngân hàng cũng như đối tác kinh doanh. Bên cạnh đó, vốn vay ngân hàng phải được đầu tư đúng mục đích, đúng đối tượng. Phối hợp tốt với các ngân hàng tuân thủ nghiêm ngặt các quy định về tín dụng trước, trong và sau khi vay vốn.

3.4 Đối với các cơ quan chức năng

3.4.1 Ngân hàng Nhà nước

NHNN nên định kỳ công bố thông tin về dư nợ cho vay của các NHTM đối với DNNVV trên các phương tiện thông tin đại chúng, làm đầu mối tổ chức các buổi báo cáo chuyên đề, hội thảo chuyên ngành ngân hàng để các NHTM gặp gỡ trao đổi kinh

nghiệm cũng như hợp tác lẫn nhau và cũng tạo điều kiện để các doanh nghiệp được tham gia để tiếp cận và hiểu thêm về các sản phẩm tín dụng nói riêng và các dịch vụ ngân hàng hiện đại do các NHTM cung cấp cũng như chính sách khách hàng mà các NHTM áp dụng cho DNNVV để doanh nghiệp thấy được mối quan tâm của ngành Ngân hàng đối với doanh nghiệp, điều này sẽ giúp DNNVV mạnh dạng tiếp cận nguồn vốn tín dụng ngân hàng và hơn nữa là có nhiều sự lựa chọn hơn trong việc vay vốn ngân hàng với chi phí thấp, thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh,...

NHNN cũng cần nâng cao hiệu quả hoạt động của trung tâm thông tin tín dụng (CIC), cập nhật kịp thời tình hình dư nợ và quan hệ tín dụng tại các TCTD của DNNVV, cung cấp thêm các bài phân tích, nhận định về quá trình quan hệ tín dụng cũng như hoạt động kinh doanh của DNNVV, của các ngành nghề kinh tế trong từng giai đoạn để các TCTD có thể khai thác làm tư liệu tham khảo.

Đồng thời, NHNN cần có đề xuất với Chính phủ trong việc ban hành cơ chế khuyến khích các TCTD mở rộng cho vay đối với DNNVV, cần thiết phải có quy định cụ thể đối với các TCTD ưu tiên sử dụng vốn cho vay đối với DNNVV với một tỷ lệ nhất định tùy theo tình hình hoạt động của mỗi TCTD, làm trung gian gắn kết TCTD với doanh nghiệp để kịp thời chia sẻ khó khăn cùng doanh nghiệp.

3.4.2 Các cơ quan, ban ngành, tổ chức đoàn thể khác

❖ Đối với Đảng và Nhà nước

Cần tiếp tục có chỉ đạo cụ thể để phát triển DNNVV, tạo môi trường pháp lý đầy đủ cho các doanh nghiệp này hoạt động thuận lợi. Khuyến khích Hiệp hội DNNVV tạo ra sự liên kết chặt chẽ trong sản xuất kinh doanh của các DNNVV để phát triển bền vững.

UBND các tỉnh, thành phố cần làm tốt công tác quy hoạch, kế hoạch phát triển kinh tế, tạo môi trường phát triển sản xuất kinh doanh ổn định, cạnh tranh lành mạnh cho các DNNVV.

Do hạn chế về nhân sự và năng lực các DNNVV gặp rất nhiều khó khăn trong việc tìm kiếm thông tin thị trường, vì vậy Nhà nước cần xây dựng hệ thống thông tin thị trường, đặc biệt là thị trường xuất khẩu. Thông qua các hoạt động ngoại giao như viếng thăm hữu nghị các nước, giao lưu gặp gỡ các doanh nghiệp nước ngoài, các đại sứ quán đặt tại các nước từ đó thu thập thông tin thị trường các nước như: nhu cầu hàng hóa, đặc điểm của từng thị trường, từ đó công bố rộng rãi để doanh nghiệp dễ tiếp cận và có những điều chỉnh kịp thời trong sản xuất kinh doanh cho phù hợp nhằm cung cấp hàng hóa đạt chất lượng, đáp ứng yêu cầu các nước và nâng cao kim ngạch xuất khẩu cho đất nước.

Bên cạnh đó, Nhà nước cần có chỉ đạo thành lập các trung tâm thu thập, tổng hợp và phân tích thông tin về hoạt động của doanh nghiệp, ngành nghề kinh doanh, thị trường trong và ngoài nước để cung cấp nguồn thông tin chất lượng, hữu ích cho các TCTD và doanh nghiệp, tùy theo mức độ quan trọng hay số lượng thông tin cung cấp mà thu một mức phí nhất định để gia tăng nguồn thu ngân sách nhà nước. Bên cạnh đó cũng cần khuyến khích khối tư nhân tham gia lĩnh vực này để đảm bảo tính cạnh tranh, nâng cao chất lượng thông tin cung cấp với chi phí thấp.

Đối với Quỹ Bảo lãnh tín dụng, Nhà nước cần có những hướng dẫn cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động của Quỹ này: Quỹ Bảo lãnh tín dụng được thành lập nhằm cấp bảo lãnh tín dụng cho doanh nghiệp vay vốn tại ngân hàng nhưng trên thực tế việc doanh nghiệp tiếp cận với Quỹ Bảo lãnh tín dụng cũng còn gặp nhiều khó khăn, điều kiện để doanh nghiệp được cấp bảo lãnh tín dụng không khác các điều kiện vay vốn trực tiếp tại ngân hàng như: doanh nghiệp phải có tài sản đảm bảo tối thiểu 30% khoản vay, phương án, dự án kinh doanh khả thi, có tài liệu chứng minh năng lực pháp lý và khả năng trả nợ,... Do đó, để giúp các DNNVV tiếp cận với Quỹ bảo lãnh tín dụng cần thiết phải có những quy định điều kiện bảo lãnh thông thoáng hơn và phù hợp với thực tế hoạt động của doanh nghiệp.

❖ ***Đối với các Bộ, Ngành***

Cần nghiên cứu ban hành bổ sung các cơ chế chính sách đồng bộ cho phát triển DNNVV, như chính sách về thuế, chính sách về đất đai, chính sách bảo hiểm, chính sách phát triển nguồn nhân lực,... để tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp trong sản xuất kinh doanh.

✓ Cụ thể cần hoàn thiện chính sách kế toán, kiểm toán như: xây dựng chuẩn mực kế toán doanh nghiệp Việt Nam theo chuẩn mực quốc tế; bổ sung, sửa đổi để hoàn thiện chế độ kế toán đối với DNNVV.

✓ Xem xét về chính sách thuế hiện tại, mở rộng diện ưu đãi đối với các doanh nghiệp mới thành lập; thực hiện chính sách thuế ưu đãi trong xuất khẩu; tiếp tục cải cách hành chính về thuế theo hướng đơn giản, rõ ràng, tạo thuận lợi cho các DNNVV.

✓ Đẩy mạnh các hoạt động tuyên truyền về quan điểm chủ trương đường lối, chính sách của Đảng và Nhà nước đối với DNNVV, nâng cao ý thức chấp hành luật pháp, trách nhiệm với cộng đồng, xây dựng đạo đức và văn hóa doanh nghiệp.

✓ Xây dựng các biện pháp chế tài với các mức phạt khác nhau đảm bảo tính răn đe đối với các doanh nghiệp cố tình vi phạm pháp luật, đặc biệt là các doanh nghiệp gian lận trong kinh doanh, trốn thuế làm thất thoát ngân sách nhà nước. Định kỳ kiểm tra công tác lập báo cáo tài chính, khai thuế của các doanh nghiệp nếu doanh nghiệp nào vi phạm thường xuyên sẽ bị kiểm soát và công bố rộng rãi trên các phương tiện thông tin, đồng thời có cơ chế khuyến khích đối với các DNNVV thực hiện kiểm toán báo cáo tài chính.

❖ ***Đối với các hiệp hội***

Các hiệp hội cần giúp các DNNVV hiểu rõ các quy định, cách thức giao dịch với NHTM, thường xuyên tổ chức hội chợ, triển lãm, hội thảo để các bên nắm vững xu hướng phát triển của đất nước, những biến động và khó khăn của thị trường để thích ứng kịp thời, đồng thời thường xuyên tổ chức các cuộc tọa đàm theo các chủ đề riêng, thực hiện tuyên truyền thông qua các phương tiện thông tin đại chúng, tổ chức các

đoàn khảo sát thị trường và tạo điều kiện cho các DNNVV tham gia, mời các tổ chức, hiệp hội có kinh nghiệm của nước ngoài đến giao lưu trao đổi kinh nghiệm cũng như hợp tác đầu tư với các doanh nghiệp, hiệp hội, ngành nghề trong nước.

Làm đầu mối thu thập, tổng hợp các ý kiến đóng góp của doanh nghiệp về việc ban hành luật, cơ chế, chính sách, cách thức quản lý, điều hành của cơ quan nhà nước, những khó khăn khi áp dụng các quy định vào thực tiễn để nhà nước xem xét có những điều chỉnh kịp thời phù hợp với thực tế kinh doanh của các DNNVV.

Tóm tắt chương 3

Nội dung chương 3 đã đưa ra các nhóm giải pháp gồm nhóm giải pháp từ phía BIDV Đông Sài Gòn, nhóm giải pháp dành cho DNNVV và nhóm giải pháp từ phía các tổ chức, cơ quan, đoàn thể như: NHNN, Chính phủ, các bộ ngành, các hiệp hội ngành nghề,... trong đó tập trung vào nhóm giải pháp dành cho ngân hàng nhằm phát triển tín dụng đối với DNNVV, khai thác tối đa lợi ích mà nhóm khách hàng tiềm năng này mang lại nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng.

KẾT LUẬN

DNNVV ngày càng khẳng định vai trò của mình trong thúc đẩy phát triển kinh tế xã hội đất nước, mặc dù được Chính phủ, các cơ quan ban ngành, các hiệp hội quan tâm hỗ trợ tuy nhiên doanh nghiệp vẫn còn gặp rất nhiều khó khăn trong sản xuất kinh doanh, trong đó đáng kể là vấn đề thiếu vốn.

Là trung gian tài chính các NHTM cũng nhận thấy những khó khăn này của doanh nghiệp đồng thời cũng thấy rõ tiềm năng mà nhóm khách hàng này mang lại cho ngân hàng là rất lớn, song để hỗ trợ vốn cho DNNVV và mang lại lợi ích lâu dài cho mình thì không phải ngân hàng nào cũng làm tốt được.

BIDV xác định mục tiêu trong ngắn hạn sẽ trở thành ngân hàng hàng đầu trong cung cấp tín dụng và dịch vụ ngân hàng cho DNNVV. Mặc dù vậy, các chi nhánh của BIDV phát triển tín dụng đối với nhóm khách hàng này không đồng đều. Vì vậy, việc phân tích thực trạng tín dụng tại các chi nhánh của BIDV nhằm tìm ra những nguyên nhân hạn chế việc phát triển tín dụng đối với DNNVV từ đó đưa ra giải pháp khắc phục những hạn chế đó.

Nội dung luận văn đã đi sâu tìm hiểu cơ sở lý luận về tín dụng ngân hàng đối với DNNVV, kinh nghiệm hỗ trợ DNNVV bằng tín dụng ngân hàng của các nước từ đó rút ra bài học kinh nghiệm cho Việt Nam. Phân tích thực trạng phát triển của DNNVV tại Việt Nam qua đó đánh giá thực trạng cho vay đối với DNNVV của một số NHTM và tập trung phân tích thực trạng tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn vốn còn rất hạn chế, từ thực trạng này tìm ra những hạn chế và phân tích nguyên nhân hạn chế việc phát triển tín dụng đối với DNNVV tại đây. Luận văn cũng tìm hiểu chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước trong phát triển DNNVV, từ đó đưa ra giải pháp phát triển tín dụng đối với DNNVV tại BIDV Đông Sài Gòn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. TS Lê Xuân Bá, TS Trần Kim Hào, TS Nguyễn Hữu Thắng, *Các doanh nghiệp nhỏ và vừa của Việt Nam trong điều kiện hội nhập kinh tế quốc tế*, NXB Chính trị quốc gia, Hà Nội 2006.
2. Dương Văn Bôn, *Nâng cao khả năng cạnh tranh cho các DNNVV của Việt Nam trong tiến trình hội nhập vào WTO*, Luận văn thạc sĩ kinh tế, Trường Đại học Kinh tế Tp. Hồ Chí Minh, 2008.
3. PTS Đỗ Đức Định, *Kinh nghiệm và cảm nang phát triển xí nghiệp vừa và nhỏ ở một số nước trên thế giới*, NXB Thống kê, Hà Nội 1999.
4. Báo cáo thường niên của BIDV các năm 2005-2009
5. Dự thảo chính sách hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa của BIDV
6. Luật các tổ chức tín dụng (đã được sửa đổi bổ sung năm 2004), NXB Chính trị quốc gia
7. Các website: www.bidv.com.vn
www.business.gov.vn
www.ciem.org.vn
www.sbv.gov.vn
www.vcci.com.vn

PHỤ LỤC

PHIẾU THĂM DÒ Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Nhằm phục vụ và đáp ứng ngày một tốt hơn các nhu cầu của Quý khách hàng, Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Đông Sài Gòn tiến hành đợt phỏng vấn thăm dò ý kiến của Quý khách hàng. Quý khách vui lòng cho biết ý kiến của mình qua những câu hỏi dưới đây:

1. Hồ sơ vay vốn:

	Nhiều	Bình thường	Ít
• Tín dụng ngắn hạn	☐	☐	☐
• Tín dụng trung và dài hạn	☐	☐	☐

2. Lãi suất vay vốn ngân hàng đang áp dụng:

	Cao	Chấp nhận	Thấp
• Tín dụng ngắn hạn	☐	☐	☐
• Tín dụng trung và dài hạn	☐	☐	☐

3. Thời gian xử lý hồ sơ

☐ Nhanh ☐ Bình thường ☐ Chậm

4. Thái độ phục vụ của cán bộ ngân hàng

	Nhiệt tình	Bình thường	Chưa tốt
• Nhân viên	☐	☐	☐
• Lãnh đạo	☐	☐	☐

Mức độ hài lòng của Quý khách hàng

☐ Hài lòng ☐ Bình thường ☐ Chưa hài lòng

5. Xin vui lòng cho biết ý kiến đóng góp khác của khách hàng

.....

.....

.....

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý khách!